

**Autodiagnóstico del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de la Empresa de
Servicios Públicos de Valledupar EMDUPAR S.A. E.S.P.**

Allan David Jiménez Salinas

Estudiante

Universidad Nacional Abierta y A Distancia (UNAD)
Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios

Especialización en Gestión de Proyectos

Claudia Rocío Rocha Valbuena - Directora de la Monografía

2020

Contenido

| | |
|---|----|
| Índice de Tablas | 6 |
| Introducción | 8 |
| Justificación..... | 10 |
| Objetivo General | 12 |
| Objetivos Específicos | 12 |
| Planteamiento del Problema..... | 13 |
| Marco Conceptual Y Teórico | 15 |
| Metodología | 18 |
| Investigación de Campo | 18 |
| a) Investigación sobre la práctica | 18 |
| Cuerpo de la Monografía..... | 20 |
| I. Dimensiones del Sistema Integrado de Gestión | 20 |
| II. Estrategia para el cambio cultural: | 20 |
| Autodiagnóstico | 22 |
| III. Dimensiones Operativas De MIPG | 23 |
| Primera Dimensión: Talento Humano..... | 23 |
| Política de gestión estratégica del talento humana..... | 23 |
| Elaborar el plan de acción. | 26 |
| Implementar el plan de acción. | 26 |

| | |
|---|-----------|
| Debilidades..... | 28 |
| Plan de acción..... | 28 |
| Segunda Dimensión: Direccionamiento Estratégico Y Planeación | 29 |
| Planeación institucional..... | 29 |
| Debilidades..... | 30 |
| Diagnóstico de capacidades y entornos..... | 31 |
| Formular los planes. | 32 |
| Formular los indicadores..... | 32 |
| Formular los lineamientos para administración del riesgo..... | 32 |
| Formular el plan anticorrupción y de atención al ciudadano. | 32 |
| Debilidades..... | 33 |
| Plan de acción..... | 33 |
| Plan de trabajo. | 35 |
| Tercera Dimensión: Gestión Con Valores Para Resultados | 36 |
| Política de fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos. | 36 |
| Plan de trabajo..... | 37 |
| <i>Repensar la organización para su fortalecimiento.</i> | <i>37</i> |
| <i>Diseñar o rediseñar lo necesario.</i> | <i>37</i> |
| <i>Trabajar por procesos.....</i> | <i>38</i> |
| <i>Gestionar recursos físicos y servicios internos.</i> | <i>38</i> |

| | |
|---|----|
| Debilidades..... | 39 |
| Ejecutar el presupuesto..... | 40 |
| Política Gobierno Digital: TIC para la gestión..... | 40 |
| Debilidades..... | 41 |
| Política de Seguridad Digital..... | 41 |
| Debilidades..... | 43 |
| Plan de trabajo. | 43 |
| Política de defensa jurídica. | 44 |
| <i>Gestión de la defensa jurídica.</i> | 44 |
| Debilidades..... | 45 |
| Relación estado ciudadano. | 46 |
| Política de servicio al ciudadano. | 46 |
| Debilidades..... | 47 |
| Plan de trabajo. | 48 |
| Política de racionalización de trámites..... | 48 |
| Debilidades..... | 49 |
| Plan de trabajo. | 49 |
| Política de participación ciudadana en la gestión pública. | 50 |
| Debilidades..... | 50 |
| Plan de trabajo. | 50 |

| | |
|--|-----------|
| <i>Política de Gobierno Digital. TIC para servicios y TIC para Gobierno Abierto.....</i> | <i>50</i> |
| Plan de trabajo..... | 51 |
| Debilidades..... | 51 |
| <i>TIC para servicios.</i> | <i>52</i> |
| <i>Gestión ambiental para el buen uso de los recursos públicos.</i> | <i>53</i> |
| Cuarta Dimensión: Evaluación De Resultados | 54 |
| Seguimiento y evaluación del desempeño institucional..... | 54 |
| Debilidades..... | 55 |
| Plan de trabajo..... | 55 |
| Quinta Dimensión: Información Y Comunicación | 56 |
| Política de Gestión Documental..... | 56 |
| Debilidades..... | 58 |
| Plan de trabajo..... | 58 |
| Política de Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la Corrupción..... | 59 |
| Debilidades..... | 60 |
| Plan de trabajo..... | 60 |
| Sexta Dimensión: Gestión Del Conocimiento Y La Innovación | 62 |
| La dimensión de gestión del conocimiento y la innovación se fundamenta en cuatro ejes: | 62 |
| Séptima Dimensión: Control Interno | 63 |
| Asegurar un ambiente de Control..... | 64 |

| | |
|--|----|
| Asignar las responsabilidades en relación con las líneas de defensa del MECI. | 64 |
| Plan de trabajo. | 65 |
| Plan de trabajo. | 66 |
| Recomendaciones. | 68 |
| Conclusiones | 69 |
| Bibliografía. | 71 |

Índice de Tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1 Rutas de valor aplicando la Matriz GETH. | 24 |
| Tabla 2 Calificación de las condiciones institucionales y promoción de la gestión..... | 27 |
| Tabla 3 Calificación por código de integridad. | 27 |
| Tabla 4 Calificación total de direccionamiento y planeación..... | 29 |
| Tabla 5 Calificación del contexto, calidad y liderazgo. | 30 |
| Tabla 6 Calificación de la política de anticorrupción..... | 33 |
| Tabla 7 Calificación de la gestión presupuestal. | 34 |
| Tabla 8 Calificación de política de gestión presupuestal. | 34 |
| Tabla 9 Calificación de gestión presupuestal y gasto público..... | 39 |
| Tabla 10 Calificación por categorías de gasto público..... | 39 |
| Tabla 11 Calificación por indicadores..... | 40 |
| Tabla 12 Calificación de indicadores por procesos. | 42 |
| Tabla 13 Calificación política de defensa jurídica. | 44 |
| Tabla 14 Calificación por categoría política de defensa jurídica. | 45 |
| Tabla 15 Calificación política de servicio al ciudadano..... | 46 |
| Tabla 16 Calificación por categoría política servicio al ciudadano..... | 47 |
| Tabla 17 Calificación Políticas de Trámites..... | 49 |
| Tabla 18 Calificación por Categorías Políticas de Trámites. | 49 |

| | |
|---|----|
| Tabla 19 Calificación de Indicadores por Proceso para servicios. | 52 |
| Tabla 20 Calificación de categorías de indicadores por proceso para servicios. | 53 |
| Tabla 21 Calificación de indicadores por proceso de gestión. | 53 |
| Tabla 22 Calificación de la política de seguimiento y evaluación del desempeño institucional | 54 |
| Tabla 23 | 55 |
| Tabla 25 Calificación por categorías política de gestión documental. | 58 |
| Tabla 26 Calificación de la política de transparencia y acceso a la información. | 59 |
| Tabla 27 Calificación por Categoría de la política de transparencia y acceso a la información. | 60 |
| Tabla 28 Calificación de la política de control interno. | 63 |
| Tabla 29 Calificación por componentes de control interno..... | 63 |
| Tabla 30 Calificación Ambiente de Control..... | 64 |
| Tabla 31 Calificación por categorías gestión de los riesgos institucionales..... | 65 |
| Tabla 32 Calificación Actividades de Control. | 66 |
| Tabla 33 Calificación Información y Comunicación. | 66 |
| Tabla 34 Calificación Monitoreo..... | 67 |

Introducción

Se pretende elaborar un diagnóstico de la entidad, frente a los requisitos del modelo integrado de planeación y gestión (MIPG), para mejorar la capacidad operacional, administrativa y el desempeño institucional; para que al momento de ser evaluados en términos de calidad y satisfacción social se pueda verificar que sus actividades se realizan conforme al marco normativo vigente que establece este modelo de trabajo (MIPG). Con esto, se presenta una entidad actualizada en concordancia con los requerimientos de orden público, generando impacto en las prácticas y procesos que adelanta la organización, fortaleciendo la capacidad de gestión y desempeño de la misma. De igual manera, se busca incrementar la confianza de los usuarios en sus servidores públicos quienes deben estar comprometidos en generar resultados de valor, brindando mejoras en aprovechamiento de difusión de la información confiable y oportuna.

A partir de la experiencia adquirida por los funcionarios de la empresa de servicios públicos por la ejecución de sus actividades en EMDUPAR S.A. E.S.P., se identifica que estos requieren la preparación y capacitación para una mejor gestión, obteniendo mayores conocimientos de los requisitos de la norma del MIPG, dándole el uso adecuado desde sus funciones para facilitar la gestión integral de la organización, en búsqueda de un mayor rendimiento en la destreza de sus funcionarios en cada una de las obligaciones internas y lograr alcanzar los objetivos propuestos en los procesos de gestión, impactando en el desarrollo y ejecución de las actividades logrando una cultura organizacional estructurada, promoviendo la iniciativa de la participación ciudadana desde los intereses de los usuarios con fines de común utilidad, asegurando que la organización cuente con las capacidades necesarias para hacerse cargo de los roles dispuestos y a su vez cumpla con los estándares de calidad y normatividad, asumiendo con responsabilidad y transparencia los estatutos de la empresa. Así mismo, es

fundamental concientizar a los funcionarios con respecto al MIPG para que las actividades inmersas en esta norma se cumplan, de tal forma haya un mayor control de las actividades ejecutadas y las que se encuentran pendientes por realizar.

Con el diagnóstico inicial, se identifican las debilidades en conocimientos para adoptar el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG en todos los procesos de gestión de EMDUPAR S.A. E.S.P., luego de comparar la documentación y procesos de la organización con respecto a los requisitos de la norma.

Se pretende aplicar la herramienta autodiagnóstico con cada uno de los responsables de los procesos, para identificar el estado actual de la empresa conforme a los requisitos que exige el modelo integrado de planeación y gestión detallando las actividades a realizarse de acuerdo a las siete (7) dimensiones y las dieciséis (16) políticas del modelo.

El diagnóstico está basado en el estudio, documentación, procedimientos e implementación de los manuales de gestión de calidad, y sistemas de información gerencial basada en el Control Interno y Estandarización de Procesos. El trabajo se realizará aplicando los principios técnicos y prácticos ajustados a la implementación de la NTC ISO 9001:2015, lo que permite abordar en el trabajo con absoluta claridad y confiabilidad la aplicabilidad de los resultados.

El mensaje detrás de este gran esfuerzo es muy claro: la buena administración pública pretende, en últimas, mejorar la manera como el Estado le cumple a la ciudadanía. Fortalecer el Sistema de Gestión e implementación del MIPG, a largo plazo, busca encontrar en los usuarios de EMDUPAR S.A. E.S.P. una mayor participación para obtener los cumplimientos financieros y sociales que tiene como objetivo misional la empresa, así mismo encontrar el equilibrio incrementando la confianza de los servidores públicos.

Justificación

El ejercicio de la función administrativa, exige el cumplimiento de velar por los bienes de la empresa, en aras de garantizar el óptimo funcionamiento de la misma. Siendo EMDUPAR S.A. – E.S.P., una empresa de servicios públicos domiciliarios; que pretende fortalecer el sistema de gestión de la calidad en la empresa y así mismo, capacitar y brindar unas directrices a los funcionarios que permitan tener un amplio conocimiento para mantener actualizado el sistema de gestión.

Debido a las debilidades que presentan los procesos de gestión en todo lo relacionado con el sistema de la calidad en la entidad, se encuentra la poca actualización de los documentos como procedimientos, caracterización, indicadores de gestión, matriz de riesgos de los procesos y formatos, los cuales son documentos de apoyo para la gestión y control de la entidad. Se entiende que, su planeación estratégica y dirección está enfocada o dirigida a otras áreas descuidando la esencia de la gestión de la calidad, por lo que sus controles y seguimiento han sido deficientes por la poca participación e interés por mantener actualizado según las normas vigentes en el sistema de gestión de la calidad.

Por lo tanto, por ser una empresa de servicios públicos que trata la ley 142 de 1994, tiene como obligación rendir cuentas no solo a los entes de control sino también a la comunidad en general, siendo de carácter obligatorio el cumplimiento de las normas que respaldan el sistema de gestión de la calidad en una empresa de orden público. Es por ello, que desde su planeación debe fomentarse el crecimiento del sistema de calidad y su aplicación y tener en cuenta las modificaciones que se generen para mantener actualizados todos los procesos de gestión según la vigencia que corresponda.

Al tener actualizados todos los procesos con respecto al sistema de gestión de calidad, la empresa tiene una mayor evidencia y soportes de las actividades que son ejecutadas, demuestra la eficiencia y control de lo planeado con lo desarrollado y así mismo, el seguimiento que de allí se desprende, aplicando las normas de ley, ilustrando los avances con base en los indicadores de gestión, planes de trabajo por procesos y documentos actualizados con información vigente. Ahora bien, las auditorías internas son fundamentales para precisar las falencias que se están presentando en cada uno de los procesos, haciendo el debido levantamiento de las acciones correctivas que sean necesarias para cada proceso de gestión. Pero en EMDUPAR S.A. – E.S.P., no se muestra esa obligación en mantener actualizado su sistema ya que se evidencia en su mayoría, desactualización en la documentación.

Objetivo General

- Elaborar un autodiagnóstico del sistema integrado de gestión de la calidad, para la implementación del MIPG, en la empresa de servicios públicos de Valledupar EMDUPAR S.A. E.S.P.

Objetivos Específicos

- Identificar las debilidades del sistema integrado de gestión de la calidad en la empresa de servicios públicos de Valledupar EMDUPAR S.A. E.S.P., y definir un plan de trabajo para actualizarla.
- Establecer las políticas de cada uno de los procesos de gestión en la empresa de servicios públicos de Valledupar EMDUPAR S.A. E.S.P.

Planteamiento del Problema

Se ha identificado que el sistema de gestión de la calidad en la empresa de servicios público de Valledupar Emdupar S.A. E.S.P., se encuentra desactualizado según los informes e informaciones que divulgan en la página web, siendo poco coherente con lo dispuesto en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015, este como entidad pública sin lugar a duda debe darle cumplimiento a lo establecido en la ley, siendo una obligación de carácter legal que el gerente de la empresa de servicios públicos de Valledupar Emdupar S.A. E.S.P., deba priorizar la actualización del sistema de gestión de la calidad en todos procesos de gestión en la empresa.

La empresa de servicios públicos de Valledupar EMDUPAR S.A. E.S.P., debe mantener y fortalecer la capacidad administrativa facultando a los líderes de procesos y funcionarios en todo lo relacionado con el sistema de gestión de la calidad, a nivel operativo conocer todas las normas que son de su competencia, aumentando el desempeño institucional, dirigiendo y evaluando a cada proceso en términos de calidad y satisfacción social.

La empresa de servicios públicos de Valledupar Emdupar S.A. E.S.P., no cuenta con la auditoria de seguimiento en la actualización del sistema de gestión de la calidad, lo que implica la pérdida de vigencias en las disposiciones siendo el atributo principal de la gestión pública. Es decir, se necesita actualizar el sistema de gestión capacitando a los líderes de los procesos y funcionarios encargados para que se mantenga al día con la información de importancia en cada proceso de gestión.

En mención, para el mejoramiento de los procesos internos de la entidad y cumplir con las normas, es necesaria la implementación del modelo integrado de planeación y gestión versión 2 y el sistema integrado de gestión en la empresa de servicios públicos de Valledupar EMDUPAR

S.A. E.S.P., lo cual se inicia con la elaboración de un autodiagnóstico de todos los procesos del sistema de gestión de la calidad.

Pregunta problema: ¿Qué estrategias necesitan ser implementadas en la empresa de servicios públicos de Valledupar Emdupar S.A. E.S.P. con el talento humano, para actualizar el sistema de gestión de la calidad?

Marco Conceptual Y Teórico

Diagnóstico: Darío Rodríguez en su libro “Diagnóstico Organizacional”, define el diagnóstico como “el que plantea el problema del conocimiento, y, así, nos lleva a algunas consideraciones epistemológicas que se hacen necesarias para establecer funcionamientos de la organización y, eventualmente, recomendaciones para su cambio”. Es el proceso en el que un observador explica las experiencias que tiene de una organización y de su forma en que opera.

El diagnóstico realizado, además de describir, debe servir como un instrumento para generar o basarse en el diseño de un cambio enfocado en la organización, y deberá de cumplir los criterios y validación específica de dichas explicaciones. (Rodríguez, 1999)

Empresas públicas: Una empresa pública es una organización que es propiedad de autoridades públicas (incluyendo autoridades centrales, estatales o municipales) en un 50% o más; está bajo control gerencial superior de las autoridades públicas propietarias, incluyendo ese control, entre otros, el derecho a designar la dirección superior y a formular decisiones críticas de política establecida para el logro de un conjunto definido de propósitos públicos. (ICPE)

Implementación: Constituye la realización de determinados procesos y estructuras en un sistema; es la ejecución o puesta en marcha de una idea programada, ya sea, de una aplicación informática, un plan, modelo científico, diseño específico, estándar, algoritmo o política. (Voigtmann, 2020)

Actualización: es el proceso y el resultado de actualizar. Este verbo alude a lograr que algo se vuelva actual; es decir, conseguir que esté al día. La actualización, a partir de este significado, puede emplearse en distintos contextos. (Definición, 2020)

Calidad: entendida como el impulso hacia la mejora permanente de la gestión, para satisfacer cabalmente las necesidades y expectativas de la ciudadanía con justicia, equidad, objetividad y eficiencia en el uso de los recursos públicos (Concepto de calidad en la gestión pública tomado de la Carta Iberoamericana de la Calidad). (Publica, 2019)

Gestión: La Función Pública define que es el conjunto de formas, acciones y mecanismos que permiten utilizar los recursos humanos, materiales y financieros de una empresa, a fin de alcanzar el objetivo propuesto. La falta de orden conlleva a un trabajo menos eficiente y al uso incorrecto de los recursos. (Publica, 2019)

Dirigir: Es decidir la organización interna necesaria, para que sea posible conseguir los objetivos de la empresa mediante los recursos humanos de los que ésta dispone. El directivo es el intermediario entre los recursos productivos y los accionistas o propietarios de la empresa. (Casa, 2010,2020)

Evaluar: Proceso que tiene como finalidad determinar el grado de eficacia y eficiencia, con que han sido empleados los recursos destinados a alcanzar los objetivos previstos, posibilitando la determinación de las desviaciones y la adopción de medidas correctivas que garanticen el cumplimiento adecuado de las metas presupuestadas. (Camafu, 2018)

Controlar: Conjunto de elementos interrelacionados que garantizan de manera razonable la coordinación de las acciones y la fluidez de la información y comunicación a lo largo de la organización; anticipa y corrige, de manera oportuna, las debilidades que se presenten en la gestión institucional. (Pública, Sistemas Integrados de Gestión y Control, 2009)

Desarrollo Organizacional: El Desarrollo Organizacional se ha constituido en el instrumento por excelencia para la gestión del cambio en busca del logro de una mayor eficiencia

organizacional, condición indispensable en el mundo actual, caracterizado por la intensa competencia a nivel nacional e internacional. Se define como aquellas actuaciones dentro de la organización destinadas a aumentar su eficacia. Según Warren Bennis, la teoría del desarrollo organizacional es una compleja estrategia que pretende cambiar las creencias, actitudes, valores y estructura de las organizaciones para que se puedan adaptar mejor a las nuevas tecnologías, mercados y desafíos. (Ambriz, 2009)

MIPG: Modelo Integrado de Planeación y Gestión, se define como un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio. (Fogafín, 2017)

Sistema Integrado: Es el conjunto de orientaciones, procesos, políticas, metodologías, instancias e instrumentos enfocados en garantizar un desempeño institucional articulado y armónico que busque de manera constatable la satisfacción de los grupos de interés. (Pública, Sistemas Integrados de Gestión y Control, 2009)

Metodología

Para la elaboración del autodiagnóstico del sistema integrado de gestión de la calidad de la empresa de servicios públicos de Valledupar EMDUPAR S.A. E.S.P., el tipo de metodología a aplicar en la monografía, es la Investigación de Campo, que desprende el ítem de la investigación sobre la práctica que sirve como complemento en la recolección de información.

Investigación de Campo

Es pertinente implementar este tipo de investigación de campo, porque se debe desarrollar un análisis de información del sistema integral de gestión de la calidad, con el fin de tener una indagación detallada, oportuna y en tiempo real sobre el estado de los procesos de gestión. Identificando en cada área, las debilidades que presentan, describiendo e interpretando los factores que están causando el bajo cumplimiento de las normas y la poca actualización del sistema de gestión de la calidad en la entidad.

En la monografía la Investigación de Campo se desarrolla, de tipo:

a) Investigación sobre la práctica

Es fundamental para el estudio del autodiagnóstico del sistema de gestión de la calidad en la empresa de servicios público de Valledupar EMDUPAR S.A. E.S.P., teniendo en cuenta los requisitos que dicta la norma para las entidades públicas, siendo una obligación cumplir con altos estándares de calidad en sus servicios.

Por lo tanto, se debe establecer un plan de trabajo y cronograma de visitas, notificando con antelación a los jefes o líderes de los procesos y a su vez, este se encargue de avisar a todos los miembros del área de gestión y realizar en los tiempos definidos los temas de interés, con el fin de avanzar acertadamente en las debilidades y fortalezas que presenta cada proceso, capacitando

y orientando para el debido funcionamiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad, de ser necesario.

Dada la naturaleza de este tipo de estudio, se hace necesario ejecutar un estudio de campo práctico, dirigido a los funcionarios para fortalecer los procesos de gestión, ubicándolos en el modelo integrado de planeación y gestión (MIPG) según su dimensión. Teniendo en cuenta esta revisión es posible identificar el comportamiento de la entidad para la implementación del MIPG, y luego poder realizar el autodiagnóstico para obtener la información precisa de cada una de las dimensiones del MIPG.

Cuerpo de la Monografía

I. Dimensiones del Sistema Integrado de Gestión

- Primera Dimensión Talento Humano
- Segunda Dimensión Direccionamiento Estratégico y Planeación
- Tercera Dimensión Gestión con Valores para el Resultado
- Cuarta Dimensión Evaluación para el Resultado
- Quinta Dimensión: Control Interno
- Sexta Dimensión Información y Comunicación
- Séptima Dimensión Gestión del Conocimiento y la Innovación.

II. Estrategia para el cambio cultural:

Es fundamental generar en los funcionarios de la entidad un cambio de cultura para impactar a la organización con nuevas aplicaciones y herramientas que permitan avanzar en el cumplimiento de las obligaciones, contribuyendo al uso adecuado de las normas del sistema de gestión de la calidad.

Se deben implementar estrategias que sean eficientes para cada uno de los empleados con respecto al desarrollo de sus actividades inherentes a su cargo, para ello, se requiere tener una disposición para asumir los cambios y mejoras en el área de trabajo, llevando a cabo una etapa de sensibilización para que posteriormente se adapte un sistema de información y/o documental donde repose toda la información de los procesos actualizados y vigentes en la empresa de servicios público de Valledupar Emdupar S.A. E.S.P., el cambio de cultura en la organización va de la mano con los funcionarios, para que cumplan lo dispuesto en la norma desarrollándolo en su día a día laboral. Dándole el uso adecuado a los formatos, que sirven

como evidencia para llevar un control de los soportes que han generado sus actividades, así mismo; con los procedimientos, planes, programas, y matrices, bien sea de indicadores o de riesgos. Lo anterior, toma relevancia siempre y cuando se lleve el debido control y seguimiento, ya sea diario o semanal, se pretende instar a los líderes de los procesos que mantengan vigente los documentos del proceso con las actualizaciones que se vayan presentando en el ejercicio de sus funciones.

De esta manera, se pretende generar un cambio cultural en la organización, donde cada responsable de procesos tenga un enfoque proyectado a futuro, en donde a medida que va ejecutando sus actividades identifica aspectos por mejorar o por implantando un cambio de manera inmediata o para vigencias futura, permitiendo un crecimiento no solo estratégico sino no también causando un impacto institucional que se vea reflejado en resultados con propósito. Entonces, más allá que la dirección desee generar cambios culturales e implementar capacitaciones en las nuevas normas del sistema de gestión el compromiso está arraigado en la esencia de la organización (funcionarios), ejerciendo un liderazgo transaccional, contando con las herramientas necesarias para afrontar metas y objetivos en común.

Por otra parte, se busca que la ciudadanía en general pueda tener fácil acceso a la información de interés, recibidas a través de solicitudes verbales, escritas o por correo electrónico, para que posteriormente se asigne al área competente, la cual debe ser atendida por los funcionarios que le corresponda dar respuesta a la comunicación y hacerlo en los tiempos determinados con los anexos, en caso de requerirse. Lo anterior, puede ser una estrategia que permita incrementar la confianza de la ciudadanía teniendo una participación activa a través del medio establecido en la empresa de servicios público Emdupar S.A. E.S.P., generando cambios de pensamientos y actitudes de manera positiva.

Autodiagnóstico

Comprende desde la verificación física haciendo revisión de la información, hasta la obtención de los resultados para identificar las dificultades que está presentando cada dimensión, y posteriormente implementar el MIPG. A través de la herramienta de autodiagnóstico recomendada por la función pública del MIPG, se incluye la información detallada y oportuna dada por los jefes de procesos, con el fin de identificar en tiempo real el estado actual de cada una de las dimensiones. Se debe tener en cuenta que las preguntas son relacionadas con las actividades y funciones que ejecutan durante la jornada laboral correspondiente al área encargada.

Dicha herramienta de autodiagnóstico recomendada por la función pública del MIPG, arroja unos indicadores y resultados de las dimensiones del MIPG, que permite identificar las mejoras a realizar para su aplicación inmediata.

Al aplicar la Matriz en todas las dimensiones, se incorpora el instrumento de autodiagnóstico del MIPG, que contiene un inventario de los requisitos que cada área responsable debe cumplir para ajustarse a los lineamientos correspondientes a su proceso. Con la herramienta se obtienen los resultados de la calificación de las políticas por dimensiones, estableciendo un plan de trabajo para fortalecer los procesos, teniendo en cuenta las debilidades detectadas.

III. Dimensiones Operativas De MIPG

MIPG abarca múltiples dimensiones de la gestión organizacional incluyendo políticas, prácticas, herramientas o instrumentos con un propósito común, que de manera conjunta permitirán que el Modelo opere de forma eficaz y eficientemente.

A continuación, se describirán las 7 dimensiones del MIPG, su alcance, políticas que involucran los requisitos mínimos para su actualización e implementación y atributos de la calidad.

Primera Dimensión: Talento Humano

El estudio inicia por la programación del plan de trabajo y cronograma de visitas para todos los procesos de gestión, haciendo una introducción de las actividades que se llevarán a cabo (plan de trabajo) y los fines de la revisión, cumpliendo con las fechas acordadas (cronograma). Conforme a la programación, se notifica al Jefe del Proceso y se desarrolla todo lo relacionado con la primera División Gestión de Talento Humano de la empresa de servicios públicos de Valledupar Emdupar S.A. E.S.P., bajo los siguientes criterios:

Política de gestión estratégica del talento humana

Es necesario realizar diferentes estrategias que permitan establecer unas políticas para los funcionarios y directivos de la organización, que se ajusten a las necesidades de la empresa de servicios públicos de Valledupar Emdupar S.A. E.S.P., y darle el debido control y seguimiento para el cumplimiento de cada una de estas políticas.

Tabla 1

Rutas de valor aplicando la Matriz GETH.

| RUTAS DE CREACIÓN DE VALOR | | | |
|---|-----------|---|-----------|
| RUTA DE LA FELICIDAD La felicidad nos hace productivos | 11 | - Ruta para mejorar el entorno físico del trabajo para que todos se sientan a gusto en su puesto | 6 |
| | | - Ruta para facilitar que las personas tengan el tiempo suficiente para tener una vida equilibrada: trabajo, ocio, familia, estudio | 9 |
| | | - Ruta para implementar incentivos basados en salario emocional | 11 |
| | | - Ruta para generar innovación con pasión | 17 |
| RUTA DEL CRECIMIENTO Liderando talento | 8 | - Ruta para implementar una cultura del liderazgo, el trabajo en equipo y el reconocimiento | 4 |
| | | - Ruta para implementar una cultura de liderazgo preocupado por el bienestar del talento a pesar de que está orientado al logro | 14 |
| | | - Ruta para implementar un liderazgo basado en valores | 6 |
| | | - Ruta de formación para capacitar servidores que saben lo que hacen | 6 |
| RUTA DEL SERVICIO Al servicio de los ciudadanos | 10 | - Ruta para implementar una cultura basada en el servicio | 11 |
| | | - Ruta para implementar una cultura basada en el logro y la generación de bienestar | 10 |
| RUTA DE LA CALIDAD La cultura de hacer las cosas bien | 8 | - Ruta para generar rutinas de trabajo basadas en "hacer siempre las cosas bien" | 5 |
| | | - Ruta para generar una cultura de la calidad y la integridad | 11 |
| RUTA DEL ANÁLISIS DE DATOS Conociendo el talento | 13 | - Ruta para entender a las personas a través del uso de los datos | 13 |

Recuperado de Resultados Gestión Estratégica de Talento Humano Autodiagnóstico del MIPG. (Pública, Herramientas de autodiagnóstico).

La ruta de creación de Valor, es un sistema que está estipulado para evaluar el proceso de gestión de Talento Humano, el cual es desarrollado para priorizar las actividades que deben ir incluidas en el Plan Estratégico del Talento Humano. Esta herramienta es indispensable para identificar la productividad y eficiencia del proceso para el logro de los objetivos propuestos y alcanzar un mayor rendimiento. También compromete a los funcionarios en hacer sus actividades en equipo y resaltando sus habilidades como líderes, estando motivados a entregar productos con calidad y alta destreza profesional, manteniendo un clima organizacional ideal con todo el equipo de trabajo.

Con respecto al servicio al cliente, se debe medir la atención a los usuarios y los servicios prestados, instaurando soluciones inmediatas, identificando las que generan mayor impacto en el cliente y acatando oportunamente las recomendaciones, propendiendo por una prestación del servicio al cliente con alta calidad que es el principal objetivo que desea la empresa de servicios públicos de Valledupar Emdupar S.A. E.S.P.

A través de la herramienta de autodiagnóstico recomendada por la función pública del MIPG, es posible observar las actividades que abarca el proceso de Talento Humano, de las cuales se desprende el Manual de Funciones determinando las obligaciones específicas que corresponde a todos los procesos de gestión en la entidad, se corrobora el cumplimiento de la actualización del Manual de Funciones de la empresa, encontrando deficiencia en la misma e indicando en los resultados las mejoras que se deben realizar al respecto. Esta, por ser una empresa de servicios públicos debe cumplir con las legislaciones detalladas por el Estado Colombiano referidas al reclutamiento del talento humano de la empresa, las cuales deben tener el perfil del cargo y ser competentes a las actividades administrativas y operativas en cuanto sea la necesidad, estableciendo en los registros la coherencia entre las competencias del funcionario y las actividades inherentes al cargo. Se pretende, alcanzar las metas y objetivos que traza la empresa y justificando el cumplimiento e incumplimiento de las mismas, de esta manera, se evidencia la importancia del cumplimiento del perfil acorde a su cargo.

Además, se identifica la necesidad de evaluar a los funcionarios a través de los lineamientos establecidos para la evaluación del desempeño y competencias laborales, y a partir de los resultados obtenidos por funcionario, se puede planificar un programa de aprendizaje en equipo (PAE) y el Plan de Institucional Capacitaciones.

En esta dimensión se desprende el Plan Estratégico de Talento Humano, que garantiza el desarrollo de las políticas y cumplimiento de la normatividad aplicables, el cual incluye el plan de vacaciones, plan de bienestar social y estímulos, plan de anual de vacantes, plan de previsión, y plan de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, que desde luego la empresa de servicios públicos de Valledupar Emdupar S.A. E.S.P. no está cumpliendo en su totalidad.

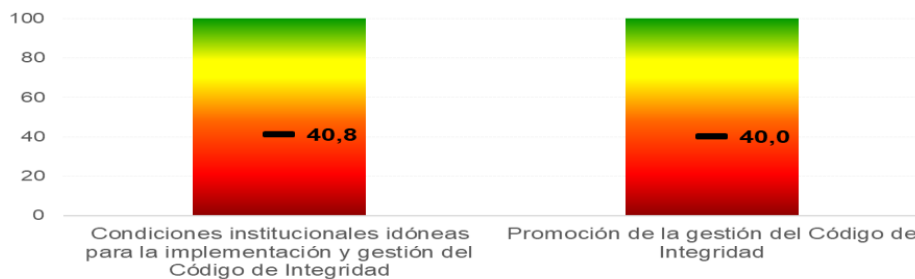
Elaborar el plan de acción.

- El compromiso de la entidad exige contemplar herramientas de trabajo que permita registrar mayor control y organización, se debe diseñar un plan de acción que le permita avanzar en la Gestión Estratégica del Talento Humano.

Implementar el plan de acción.

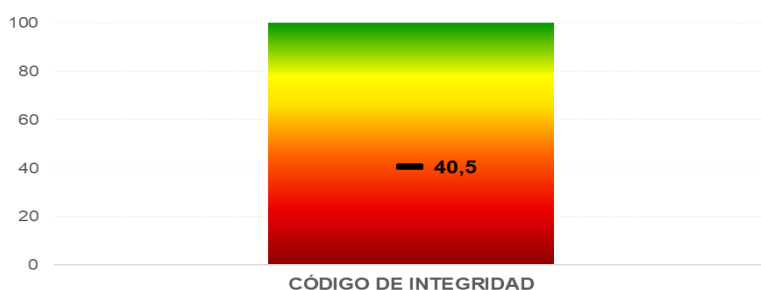
- Implementar en el plan de acción de la empresa de servicios públicos, acciones que conduzcan al fortalecimiento de los aspectos esenciales en el ciclo del servidor público (inducción, re inducción y desvinculación) teniendo en cuenta los lineamientos y políticas vigentes.
- Revisar y evaluar la implementación del Plan estratégico de talento humano que incluye: Programa de Inducción, re inducción, políticas de bienestar social e incentivos, Plan Institucional de Capacitación que responda a cambios organizacionales, técnicos o normativos.
- Revisar y ajustar el Plan Institucional de Capacitación y elaborar los proyectos de aprendizaje en equipo.
- Revisar y ajustar plan de bienestar e incentivos.
- Revisar y ajustar evaluación de desempeño.
- Medición de indicadores, análisis y mejoramiento del clima organizacional.
- Revisar y ajustar el Manual de perfiles y responsabilidades.
- Actualización de las hojas de vida.

Tabla 2

Calificación de las condiciones institucionales y promoción de la gestión.

Recuperado de Resultados Código de Integridad Autodiagnóstico de Integridad MIPG. (Pública, Herramientas de autodiagnóstico).

Tabla 3

Calificación por código de integridad.

Recuperado de Resultados Código de Integridad Autodiagnóstico de Integridad MIPG. (Pública, Herramientas de autodiagnóstico).

Es fundamental y obligatorio incluir la Política de Integridad, donde se plasman los valores con que deben identificarse cada uno de los servidores de la entidad, velar para que los valores que representa a la entidad se vean reflejados en el comportamiento de los funcionarios inmersos en el desarrollo de sus actividad administrativas y operativas, además crear campañas de divulgación que facilite apropiarse de estos valores y principios fundamentales representativos de la entidad y que se vean reflejado en su comportamiento laboral y personal.

En un 40,8% se obtiene como resultado un bajo cumplimiento del código de integridad, identificando la necesidad de que los funcionarios se comprometan actuar conforme a los valores, con el fin de permanecer en armonía con la entidad.

Debilidades.

- Poca socialización y conocimiento del código de ética de la entidad.
- Ausencia de definición de roles y responsabilidades del Comité de integridad en cabeza de la oficina de Gestión de Talento Humana.

Plan de acción.

- Adoptar el código de integridad propuesto por el departamento administrativo de la Función Pública DAFP.
- Realizar actividades participativas para la divulgación y apropiación de los valores y principios propuestos en el Código de Integridad.

Segunda Dimensión: Direccionamiento Estratégico Y Planeación

Para el desarrollo de esta dimensión se deben tener en cuenta los lineamientos de las siguientes políticas de gestión y desempeño institucional:

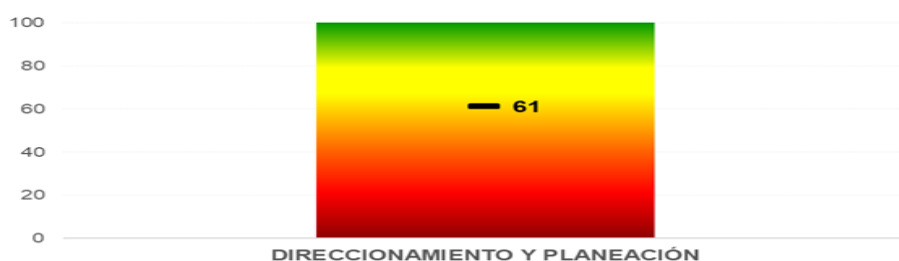
- Planeación institucional.
- Gestión presupuestal y eficiencia del gasto público.

Planeación institucional.

En el marco del MIPG, la planeación institucional incluye todo lo relacionado con la gestión de los procesos que hacen parte de la entidad, correspondiente a la presente vigencia para darle la debida programación, ejecución, control y seguimiento a las actividades incluidas en la planeación institucional.

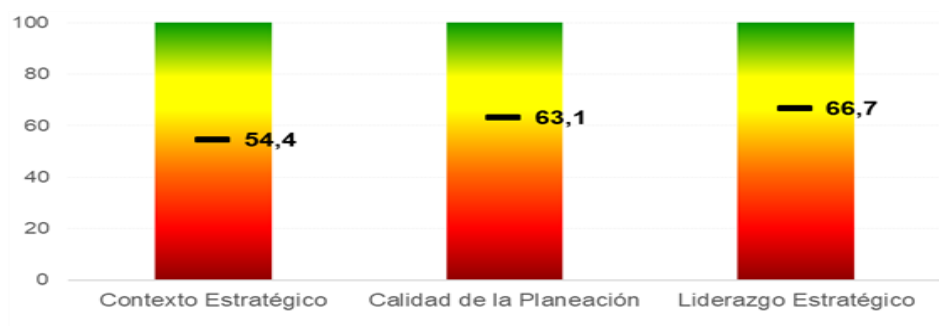
Tabla 4

Calificación total de direccionamiento y planeación.



Recuperado de Resultados Herramienta Autodiagnóstico MIPG. (Pública, Herramientas de autodiagnóstico).

Tabla 5

Calificación del contexto, calidad y liderazgo.

Recuperado de Resultados Código de Integridad Autodiagnóstico de Integridad MIPG. (Pública, Herramientas de autodiagnóstico).

Al aplicar la herramienta en el direccionamiento estratégico y planeación, se obtiene un resultado de 61% de cumplimiento, lo que permite identificar que se requiere mejorar un 39% para aumentar el compromiso en la entidad con lo referente a estrategias, programas y planes para la gestión en la empresa. Debido a que la Dirección de Emdupar ha descuidado el oportuno seguimiento a los procesos, afectando el cumplimiento de las metas propuestas.

Es necesario que lo planeado a nivel institucional se cumpla, así se logra aumentar el promedio de entregas de las obligaciones e identificar los avances que se ejecuten, priorizando el control y seguimiento de las actividades programadas para la vigencia, dejando evidencias o soportes que demuestre la gestión realizada para mayor cumplimiento ante los entes de control y generar confianza en la ciudadanía.

Debilidades.

- Deficiente seguimiento a las metas institucionales e indicadores de gestión.
- Inoportunidad en la publicación de los avances de la gestión.
- Deficiente identificación y caracterización de los grupos de valor y el conocimiento de sus necesidades.

- Deficiente conocimiento de la percepción que tienen sus grupos de valor frente a la cantidad y calidad de los bienes y servicios ofrecidos, sus resultados e impactos.
- Deficiente articulación de la planeación de las demás dimensiones de MIPG y de sus políticas, acorde con lo señalado para cada una, tales como talento humano, TIC, plan anticorrupción y de servicio al ciudadano, plan anual de adquisiciones, planes de archivo, entre otros.
- El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano no contiene los componentes establecidos en la guía del departamento Administrativo de la función pública.
- Deficiente articulación de las metas del plan estratégico de la entidad con la planeación municipal y nacional.
- Poca participación de la ciudadanía y grupos de interés en el diagnóstico y formulación de los planes, programas o proyectos de la entidad, de interés ciudadano.
- Desactualización de los lineamientos para administración del riesgo, por parte del equipo directivo (lineamientos precisos para el tratamiento, manejo y seguimiento a los riesgos que afectan el logro de los objetivos institucionales).

Diagnóstico de capacidades y entornos.

- Identificar las necesidades de los grupos de valor.
- Realizar el análisis del contexto estratégico de la entidad.

Formular los planes.

- Incluir la planeación de las demás dimensiones del MIPG y de sus políticas, acorde con lo señalado para cada una, tales como talento humano, TIC, plan anticorrupción y de servicio al ciudadano, plan anual de adquisiciones.
- Revisar y ajustar la planificación de la entidad Plan estratégico, plan de gestión y resultados.
- Revisar y ajustar plan de acción de los procesos al plan estratégico.

Formular los indicadores.

- Ajustar la ficha de indicadores de los procesos.
- Ajustar la línea base, periodicidad, fórmula y acciones.

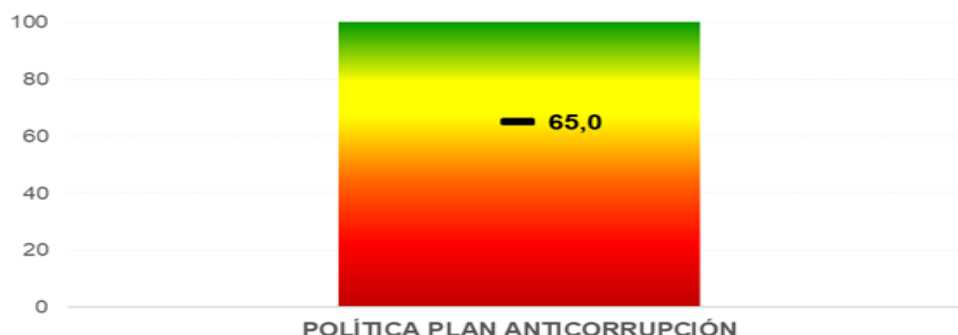
Formular los lineamientos para administración del riesgo.

- Actualizar el mapa de riesgos por procesos, establecer plan de manejo de riesgos de acuerdo al contexto estratégico.
- Emitir los lineamientos precisos para el tratamiento, manejo y seguimiento a los riesgos que afectan el logro de los objetivos institucionales.
- Identificar los riesgos de corrupción, los riesgos de contratación, los riesgos para la defensa jurídica, entre otros.

Formular el plan anticorrupción y de atención al ciudadano.

Como requisito la empresa de servicios público Emdupar S.A. E.S.P, debe mantener actualizado lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, con respecto al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano –PAAC.

Tabla 6

Calificación de la política de anticorrupción.

Recuperado de Resultados Plan Anticorrupción Autodiagnóstico de Integridad MIPG. (Pública, Herramientas de autodiagnóstico).

Se evidencia que la entidad en cuanto a la política de anticorrupción está cumpliendo un 65% lo cual es un avance, pero esta calificación es fundamental que aumente, para lo anterior, Emdupar S.A. E.S.P debe acatar los parámetros que están incluidos en la guía de la DAFP correspondiente a la política del plan de anticorrupción. Se encontró como una gran debilidad que la entidad no está divulgando las políticas de anticorrupción a través de los medios dispuestos para ello incumpliendo con lo que exige la ley.

Debilidades.

- Deficiente participación en la Construcción del Mapa de Riesgos de anticorrupción de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés.
- Incumplimiento de los cinco componentes establecidos en la guía de la DAFP como estructura del plan anticorrupción y de atención al ciudadano.

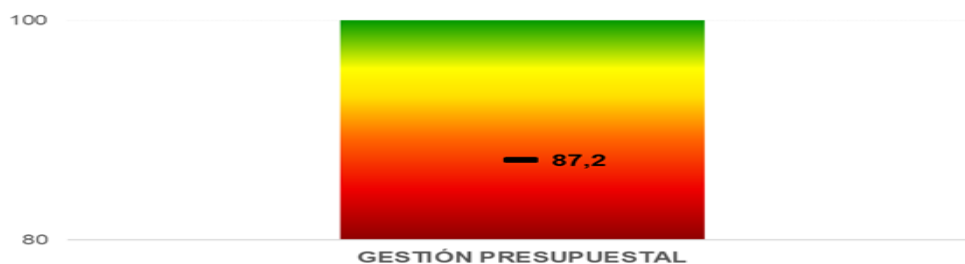
Plan de acción.

- Revisar y ajustar el plan anticorrupción y de atención al ciudadano, a los lineamientos de la DAFP.

- Ajustar el mapa de riesgos de corrupción por procesos.
- Realizar seguimientos de acuerdo a la periodicidad.

Tabla 7

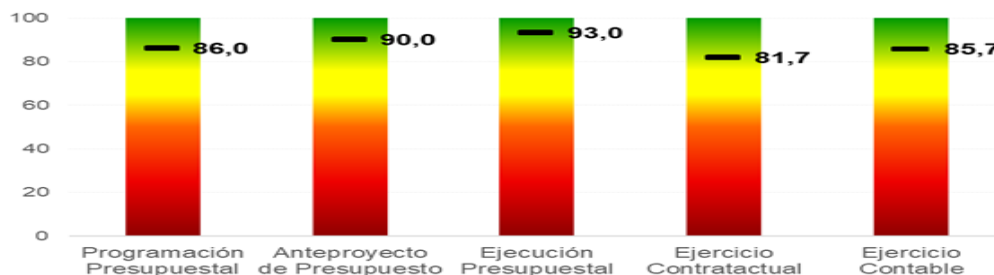
Calificación de la gestión presupuestal.



Recuperado de Resultados Herramienta Autodiagnóstico MIPG. (Pública, Herramientas de autodiagnóstico).

Tabla 8

Calificación de política de gestión presupuestal.



Recuperado de Resultados Herramienta Autodiagnóstico MIPG. (Pública, Herramientas de autodiagnóstico).

Según la gráfica 8, la política de gestión presupuestal en Emdupar S.A. E.S.P, esta se está desarrollando de manera favorable, sin embargo, se busca que su cumplimiento se dé en un 100%, teniendo en cuenta la correcta programación de presupuesto como base fundamental para la ejecución de los proyectos y contrataciones, que se evidencie el cumplimiento de las políticas de gestión presupuestal, visibilizando los indicadores de gestión presupuestal que demuestra la buena administración de los recursos.

Plan de trabajo.

- Publicar el presupuesto para cada vigencia en el aplicativo destinado para tal fin y la página web.
- Ajustar el Plan Anual de Adquisiciones –PAA y demás instrumentos fundamentales para la ejecución presupuestal.

Tercera Dimensión: Gestión Con Valores Para Resultados

Para el desarrollo de esta dimensión se debe tener en cuenta los lineamientos de las siguientes políticas de gestión y desempeño institucional:

De la ventanilla hacia adentro:

- Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos.
- Gestión Presupuestal y eficiencia del Gasto público.
- Gobierno Digital, antes Gobierno en Línea: TIC para la gestión y Seguridad de la información.
- Seguridad Digital.
- Defensa jurídica.

Relación Estado Ciudadano:

- Servicio al Ciudadano.
- Racionalización de Trámites.
- Participación ciudadana en la gestión pública.
- Gobierno Digital, antes Gobierno en Línea: TIC para el servicio y TIC para Gobierno Abierto.

Política de fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos.

Se propone mejorar la estructura organizacional a través del rediseño de los procesos, por medio de trabajo de campo se verifica las actividades que ejecuta cada uno de los procesos según el manual de funciones de la entidad, para determinar la importancia del cargo y el tiempo

promedio de la ejecución de sus actividades. De esta manera, se va a optimizar los procesos de la empresa de servicios público Emdupar S.A. E.S.P, lo cual se debe ajustar la estructura de organizacional conforme a los resultados obtenidos en las cargas laborales, eliminando o creando nuevos cargos o procesos según la necesidad encontrada en la empresa, se debe actualizar el manual de funciones con las actividades reales de cada cargo incluyendo el perfil del cargo y experiencia para el desempeño de sus funciones, de modo que se minimicen costos de nóminas según la escala salarial establecida para la empresa de servicios público Emdupar S.A. E.S.P.

Plan de trabajo.

Repensar la organización para su fortalecimiento.

Identidad organizacional: hacer una breve reseña de la “identidad” de la organización o la institucionalidad que se esté abordando en el ejercicio de diseño o rediseño.

Prospectiva organizacional: se identifica oportunidades para complementar, argumentar y justificar con mayor objetividad cualquier decisión de diseño que se tome.

Capacidades organizacionales: se analiza las capacidades con las que cuenta la institución para entregar bienes y servicios de calidad, como parte integral de la definición de MIPG.

Diseñar o rediseñar lo necesario.

Para ello es necesario formalizar como mínimo:

Estructura orgánica: se hace los ajustes necesarios cuando hay lugar, en relación con los preceptos técnicos que rigen la entidad.

Cadena de valor: MIPG promueve determinar claramente la(s) cadena(s) de entrega (actuales mapas de procesos) más adecuada(s) para generar los resultados previstos en el Direccionamiento Estratégico y Planeación.

Trabajar por procesos.

En este punto, los aspectos mínimos que una entidad debe tener en cuenta para trabajar por procesos son los siguientes:

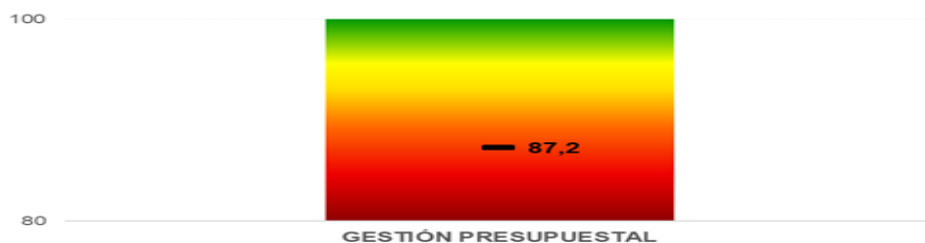
- Se desea identificar las necesidades y expectativas de los grupos de valor identificadas en la dimensión de Direccionamiento Estratégico y de Planeación.
- Ajustar las caracterizaciones de los procesos: se describe el objetivo de cada uno de los procesos, secuencia de las diferentes actividades de cada proceso, desagregándolo en procedimientos, responsables del proceso y sus obligaciones, identificando los riesgos del proceso, así como establecer los controles de medición y seguimiento.

Gestionar recursos físicos y servicios internos.

Los recursos físicos hacen referencia a los bienes muebles (mobiliario de las oficinas, vehículos, entre otros) e inmuebles (edificios y/o espacios de trabajo) de los que dispone la entidad.

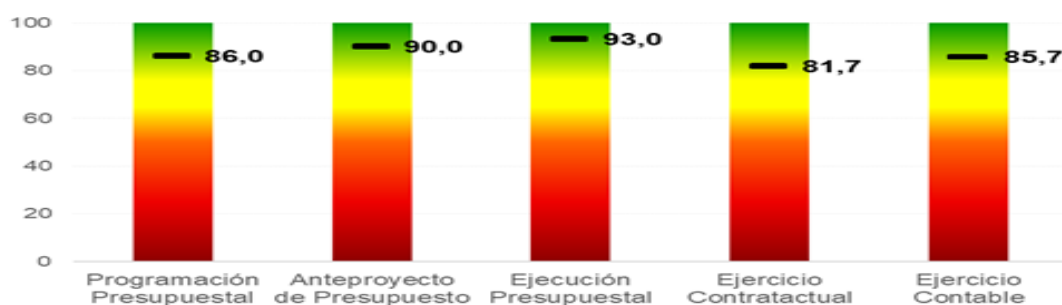
- Para ajustar el proceso se debe identificar, caracterizar, hacer el mantenimiento requerido, custodiar (de ser necesario) y disponer apropiadamente de los bienes materiales.
- Se crea según las normas establecidas las políticas de austeridad en el gasto público (consumo de servicios públicos, de combustibles, compras, viáticos gastos de personal, entre otros).

Tabla 9

Calificación de gestión presupuestal y gasto público.

Recuperado de Resultados Herramienta Autodiagnóstico MIPG. (Pública, Herramientas de autodiagnóstico).

Tabla 10

Calificación por categorías de gasto público.

Recuperado de Resultados Herramienta Autodiagnóstico MIPG. (Pública, Herramientas de autodiagnóstico).

Teniendo en cuenta las políticas y normas que regulan el gasto público, el director de la empresa de servicios públicos de Valledupar Emdupar S.A. E.S.P., está obligado a presentar ante los entes de control y ciudadanía en general la rendición de cuenta de los gastos públicos realizados durante la vigencia, siendo coherentes tanto en la disponibilidad de presupuesto como en la planeación estratégica y ejecución de todas las actividades planificadas, mostrando las evidencias de la gestión realizada.

Debilidades.

- Revisar la estructura del presupuesto que corresponda al plan estratégico.

- No se realiza la publicación en la página web de la ejecución presupuestal.

Ejecutar el presupuesto.

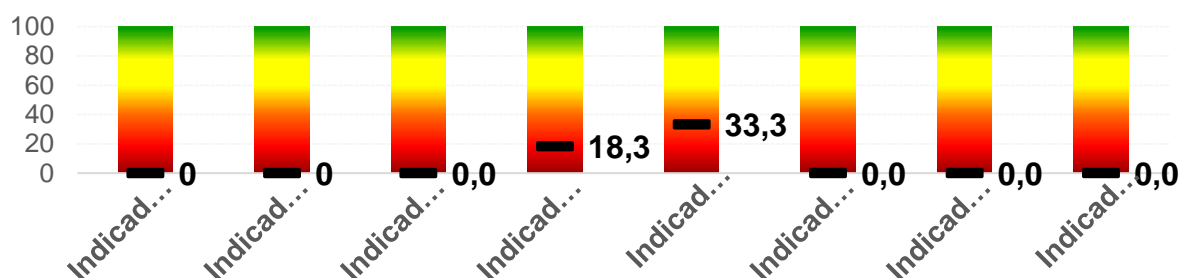
Brindar información ante los entes de control y ciudadanía en general a través de informes de seguimiento las estadísticas de los gastos públicos de la empresa de servicios públicos de Valledupar Emdupar S.A. E.S.P.

Política Gobierno Digital: TIC para la gestión.

Se debe velar por el diseño de un sistema digital estructurado con el fin de preservar la seguridad, privacidad e información oportuna, para esto, la división de comunicaciones de Emdupar S.A. E.S.P., encargada del manejo de las TICs debe cumplir con las exigencias mínimas impartidas por el Estado Colombiano a través de las Políticas de Gobierno Digital, donde el ciudadano pueda tener rápido acceso a la información para los trámites con Emdupar S.A. E.S.P., y que además este sistema permita la privacidad de la información.

Tabla 11

Calificación por indicadores.



Recuperado de Resultados Herramienta Autodiagnóstico de Gobierno Digital MIPG. (Pública, Herramientas de autodiagnóstico).

Como se puede evidenciar en el gráfico, los indicadores que deben generar unos resultados para promediar los avances en la entidad en cuanto a los trámites y solicitudes que llegan a la

entidad por parte de los usuarios, arrojan un resultado de 0%, lo cual es preocupante porque no se puede medir la recepción de solicitudes por parte de la entidad y tener una precisión de los usuarios que son atendidos de forma presencial o virtual. Es necesario establecer un control que nos permita medir el número de usuarios que son atendidos y conocer la satisfacción del cliente, determinando si este trámite obtuvo respuesta por parte de la entidad de manera efectiva.

Evidentemente Emdupar S.A. E.S.P. no está cumpliendo con la Política de Gobierno Digital, por lo que se hace necesario indagar las razones por las cuales la división de comunicaciones no desarrolla el uso adecuado de las TICs. Por lo tanto, se deben buscar estrategias para que los funcionarios de la División de Comunicaciones implementen un sistema de seguridad de la información, optimizando los recursos del proceso y logrando mejores resultados en las políticas de Gobierno Digital fortaleciendo los medios digitales de la entidad.

Debilidades.

- Realizar trámites y otros Procedimientos Administrativos (OPA) en línea teniendo en cuenta la caracterización de usuarios identificando el total de trámites presenciales y servicios en línea, estableciendo un periodo de evaluación.
- No se tiene determinado cuánto tiempo (en días) demora la entidad en entregar el trámite/servicio desde la recepción de la solicitud del usuario hasta la entrega del producto de dicha solicitud, identificando cuándo el trámite/servicio es ofrecido de forma presencial y virtual.

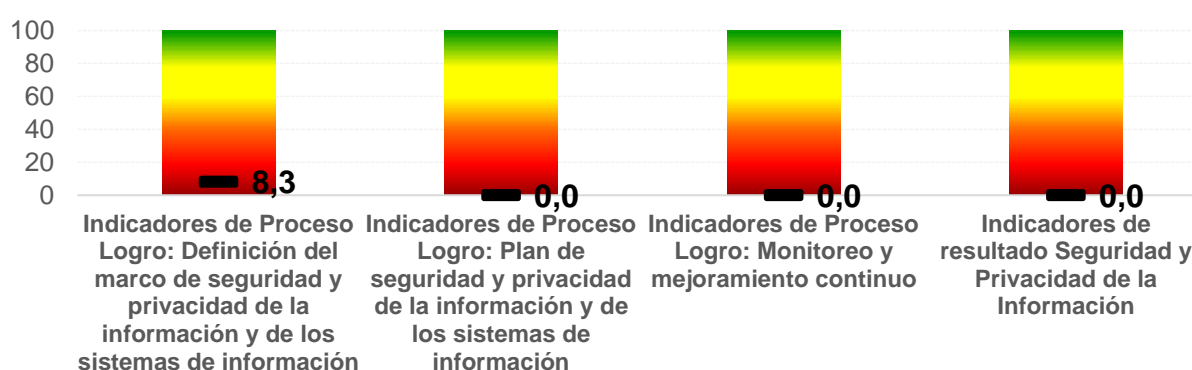
Política de Seguridad Digital.

Se debe definir unos lineamientos basados en la gestión de riesgos digitales, estableciendo un marco institucional, creando condiciones que genere confianza a la ciudadanía y que logre

gestionar los procesos, promoviendo una cultura para identificar los riesgos digitales, protegiendo y previniendo el hurto de información confidencial de la entidad. Para esto, se requiere una promoción estratégica que permita conocer los riesgos a los que están expuestos, divulgando el uso responsable de internet y de las nuevas tecnologías.

Tabla 12

Calificación de indicadores por procesos.



Recuperado de resultados herramienta autodiagnóstico MIPG. (Pública, Herramientas de autodiagnóstico).

Según la gráfica 12, se puede evidenciar en el indicador del proceso el poco interés en la Política de Seguridad Digital. De modo que, la empresa de servicios público no cuenta con un medio digital confiable y seguro, se expone directamente a riesgos digitales con la escasa prevención y reacción para proteger la privacidad de la información, protección y preservación de datos personales de los usuarios. Se debe generar una cultura digital en los usuarios de la Emdupar S.A. E.S.P., para garantizar seguridad y confianza en los trámites en línea, se debe identificar los principales riesgos digitales e implementando estrategias que promuevan el uso del internet y tecnologías.

Debilidades.

- La entidad no cuenta con un documento de diagnóstico, donde se identifica de manera clara el estado actual de la entidad en la implementación de seguridad y privacidad de la información.
- La entidad no determinó el estado actual de la infraestructura tecnológica para desarrollar el plan de transición del protocolo IPv4 a IPv6.
- No se encuentra establecida la política de seguridad y privacidad de la información.
- La entidad no cuenta con un inventario de activos de información acorde a la metodología planteada.
- La entidad no realizó la identificación, análisis y evaluación de los riesgos de seguridad y privacidad de la información conforme a la metodología planteada.
- La entidad no formuló un plan de capacitación, sensibilización y comunicación de las políticas y buenas prácticas que mitiguen los riesgos de seguridad de la información a los que están expuestos los funcionarios.

Plan de trabajo.

- Se debe identificar el estado de la organización frente a los requerimientos del modelo de seguridad y privacidad de la información.
- Establecer dentro de las políticas de operación de la entidad, la política, los objetivos, procesos y procedimientos de seguridad pertinentes para gestionar el riesgo y mejorar la seguridad de la información.

Política de defensa jurídica.

La política de defensa jurídica de Emdupar S.A. E.S.P., debe realizar un plan de acción que permita organizar la dependencia Jurídica programando los actos administrativos con los que se debe proceder para la vigencia, discriminando los gastos financieros que este pueda acarrear, así mismo, capacitando a los funcionarios en temas que actualmente enfrentan, siendo los principales representantes de la entidad, cumpliendo con los procedimientos que contempla la norma.

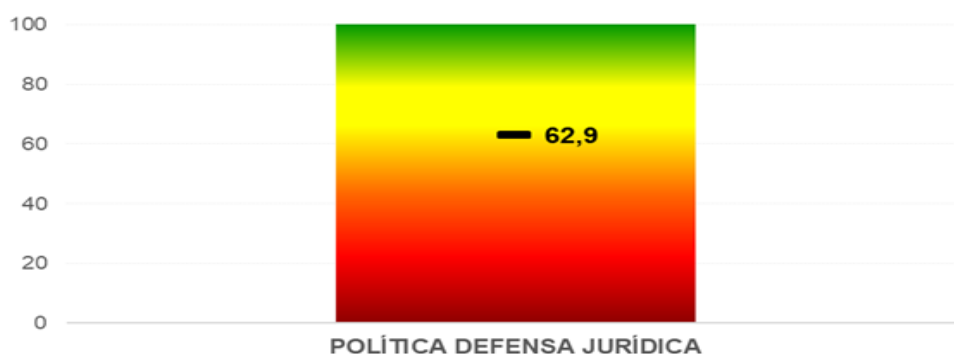
Además, se debe actualizar la caracterización del proceso Jurídico, indicando las actividades que corresponde hacerle el debido seguimiento y control, describiendo los procedimientos internos que ejecuta la empresa para la defensa jurídica, sujetos en lo contemplado por la ley.

Gestión de la defensa jurídica.

- Considerar los lineamientos de fortalecimiento de la defensa expedidos por la ANDJE.
- Adelantar actividades para la prevención del daño antijurídico.

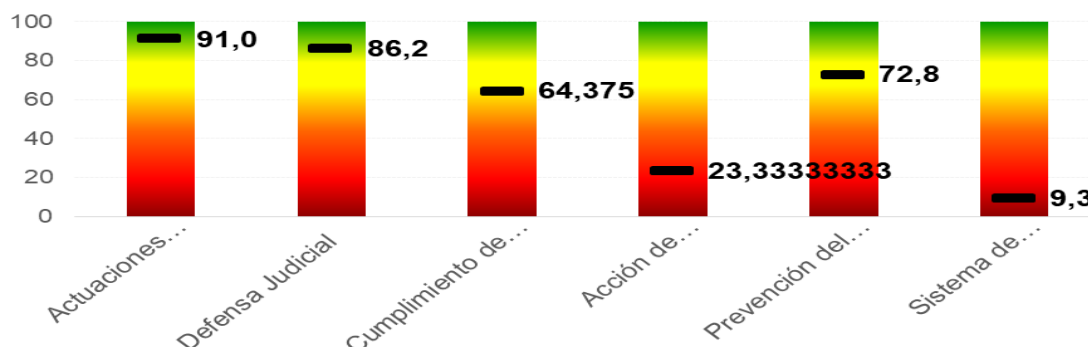
Tabla 13

Calificación política de defensa jurídica.



Recuperado de Resultados de Gestión Herramienta Autodiagnóstico de Defensa Jurídica MIPG. (Pública, Herramientas de autodiagnóstico).

Tabla 14

Calificación por categoría política de defensa jurídica.

Recuperado de Resultados de Gestión Herramienta Autodiagnóstico de Defensa Jurídica MIPG. (Pública, Herramientas de autodiagnóstico).

Debilidades.

- No se presentó el plan de acción del comité de conciliación de la siguiente vigencia fiscal a las oficinas de planeación y de control interno de la entidad.
- La entidad no capacitó y actualizó a los abogados, especialmente en lo que se refiere a las competencias de actuación en los procesos orales y en los nuevos cambios normativos.
- Los procesos y procedimientos asociados a la defensa jurídica no se encuentran actualizados, teniendo en cuenta la nueva normatividad, nuevas formas de operación y propuestas de optimización.
- La entidad no obedece los parámetros fijados en los decretos 2469 de 2015 y 1342 de 2016 que reglamentan los pagos desde el Decreto único del sector hacienda y crédito público.

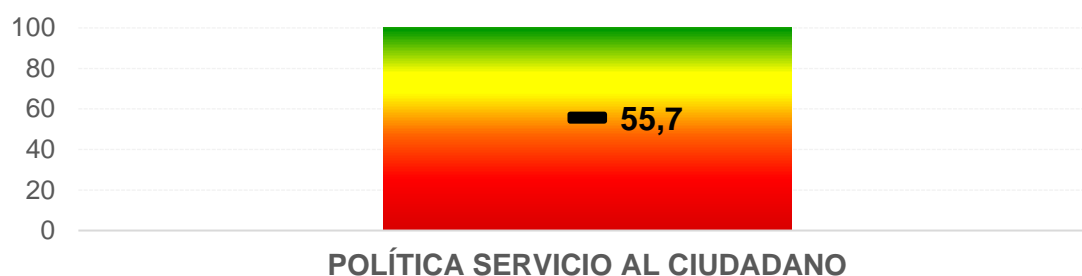
Relación estado ciudadano.

Política de servicio al ciudadano.

La empresa de servicios públicos de Valledupar Emdupar S.A. E.S.P., debe mejorar el servicio prestado, con la implementación de una política de servicio al ciudadano, esta debe cumplir con las normas relacionadas con el servicio público, para darle un mayor enfoque institucional a la prestación del servicio. Se requiere de una herramienta, que permita consolidar la información de los usuarios y grupos de interés de la entidad, incluyendo una medición periódica de la percepción que tienen las personas con el servicio recibido, con el fin de implementar mejoras. Además, es necesario aumentar el número de publicaciones informativas con base en el servicio, para que los usuarios se encuentren actualizados en los cambios que se realicen. Con el fin de que los funcionarios presten un óptimo servicio a la ciudadanía, es importante que la entidad utilice como estrategia los incentivos para sus colaboradores y estos se vean motivados a brindar una mejor atención.

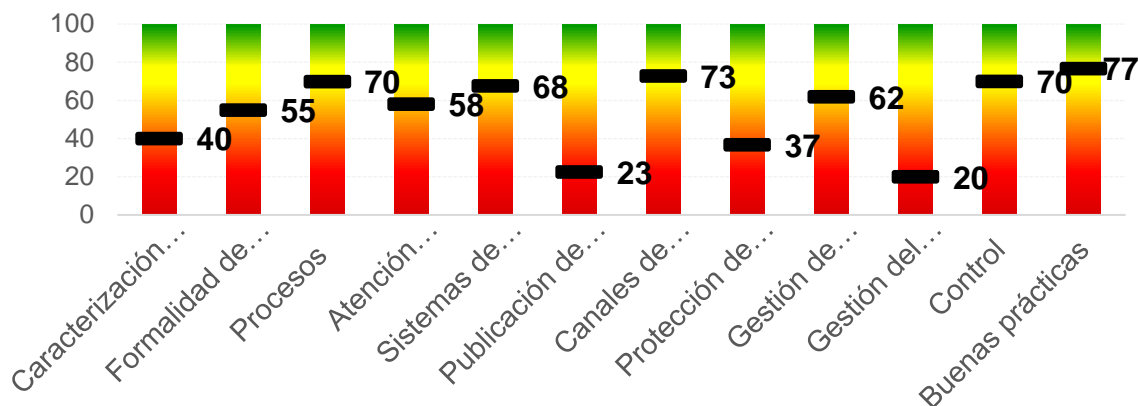
Tabla 15

Calificación política de servicio al ciudadano.



Recuperado de Resultados Política Servicio al Ciudadano Herramienta Autodiagnóstico MIPG. (Pública, Herramientas de autodiagnóstico).

Tabla 16

Calificación por categoría política servicio al ciudadano.

Recuperado de Resultados Herramienta Autodiagnóstico MIPG. (Pública, Herramientas de autodiagnóstico).

Debilidades.

- La entidad no ha realizado caracterización de ciudadanos o usuarios atendidos.
- La entidad no recopila información y no hace el análisis pertinente de los datos sobre la percepción del cliente o usuario, con respecto a los trámites y procedimientos de cara al ciudadano.
- La política de transparencia, participación y servicio al ciudadano se incluye en el plan estratégico sectorial y en el plan estratégico institucional.
- La entidad no cuenta con una política de tratamiento de datos personales, y tiene establecidos lineamientos para la protección y conservación de datos personales.
- La entidad no cuenta con mecanismos de evaluación periódica del desempeño de sus servidores en torno al servicio al ciudadano.
- La entidad no dispone de mecanismos para recibir y tramitar las peticiones interpuestas en lenguas nativas o dialectos oficiales de Colombia, diferentes al español.

Plan de trabajo.

- Incluir en el plan de capacitación la Cualificación a servidores públicos para atención al ciudadano.
- Determinar la Accesibilidad, espacios físicos, discapacidad.
- Establecer el protocolo y los lineamientos generales en peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias.
- Definir la política de Protección de datos personales.
- Definir la política de atención a Enfoque diferencial.
- Publicar y mantener actualizada la carta de trato digno al usuario.
- Realizar la caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendidos.
- Determinar, recopilar y analizar los datos sobre la percepción del cliente o usuario, con respecto a los trámites y procedimientos de cara al ciudadano.

Política de racionalización de trámites.

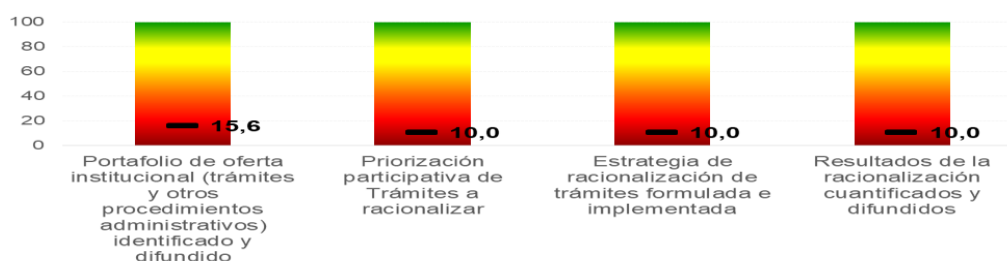
Con respecto a las políticas de racionalización de trámites, Emdupar S.A. E.S.P. debe establecer un portafolio de servicios que permita identificar todos los trámites que son ejecutados por la entidad, de modo que, los usuarios puedan acceder de manera rápida a los procedimientos correspondientes al trámite que desean realizar tanto de manera presencial como virtual. Además, se hace necesario construir una política de racionalización de trámites que comprometa a todos los procesos de la entidad en los que se haga algún tipo de tramitación, describiendo los procedimientos por procesos, identificando el trámite a realizar, definiendo las necesidades y requisitos, haciendo preguntas donde se responda y aclare posibles dudas a los clientes.

Tabla 17

Calificación Políticas de Trámites.

Recuperado de Resultados Políticas de Trámites Herramienta Autodiagnóstico MIPG. (Pública, Herramientas de autodiagnóstico).

Tabla 18

Calificación por Categorías Políticas de Trámites.

Recuperado de Resultados Políticas de Trámites Herramienta Autodiagnóstico MIPG. (Pública, Herramientas de autodiagnóstico).

Debilidades.

- No se cuenta con un inventario de trámites y de otros procedimientos administrativos.
- No se cuenta con una política de racionalización de trámites.

Plan de trabajo.

- Registrar y actualizar trámites y otros procedimientos administrativos en el SUIT.
- Difundir información de oferta de trámites y otros procedimientos administrativos.
- Identificar trámites de alto impacto a racionalizar.
- Formular la estrategia de racionalización de trámites.

- Implementar acciones de racionalización normativas.
- Implementar acciones de racionalización administrativas.
- Implementar acciones de racionalización tecnológicas.

Política de participación ciudadana en la gestión pública.

La empresa de servicios públicos de Valledupar Emdupar S.A. E.S.P., debe generar previo a la formulación de la planeación de los procesos de gestión, actividades que sean de interés para los ciudadanos, con el fin de involucrar a la ciudadanía en general para la toma de decisiones en temas en los que frecuentemente son incluidos. Es decir, crear un escenario en particular para que pueda participar de manera autónoma los usuarios, generando mayor expectativa a los ciudadanos, que sus participaciones sean subjetivas, para que influyan en la dirección, control y mejora de la entidad.

Debilidades.

- No se encontró evidencias de los avances en cuanto a esta participación ciudadana.

Plan de trabajo.

- Elaborar el diagnóstico del estado actual de la participación ciudadana en la entidad.
- Construir las estrategias de: 1) Participación articulada con el direccionamiento estratégico y planeación institucional y 2) la de Rendición de Cuentas en el PAAC.
- Ejecutar las estrategias de: 1) Participación ciudadana y 2) de Rendición de Cuentas.

Política de Gobierno Digital. TIC para servicios y TIC para Gobierno Abierto

La principal función de la política de gobierno digital, consiste en que la empresa de servicios públicos de Valledupar Emdupar S.A. E.S.P., logre brindar a la ciudadanía transparencia,

participación y colaboración; a través del uso de las tecnologías de la información y comunicaciones. Así mismo, permitiendo el acceso a la información de manera rápida y permanente, conociendo por medio de la rendición de cuentas el cumplimiento de su gestión, este, como los demás informes deben estar colgada en la plataforma de la empresa, facilitándole a la ciudadanía hacer uso de la información.

Plan de trabajo.

TIC para Gobierno Abierto.

- Transparencia: la publicación de información clara, concreta y útil para el ciudadano a través de medios electrónicos.
- Participación: la apertura de espacios de participación a ciudadanos y grupos de interés para la elaboración, seguimiento o retroalimentación de los planes y proyectos de la entidad y para la toma de decisiones.
- Colaboración: involucrar a los ciudadanos o grupos de interés en la búsqueda de soluciones a problemáticas o necesidades a través de las TIC.

Debilidades.

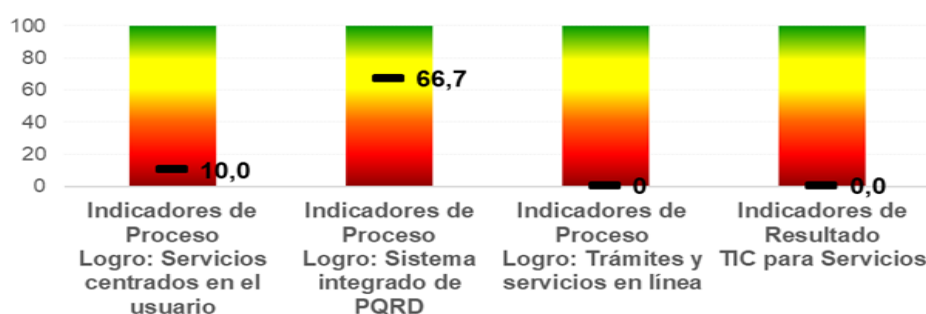
- La entidad no publicó su sitio web oficial, en la sección "transparencia y acceso a la información pública" la información mínima a publicar según la ley 1712 de 2014.
- La página web no cumple con los criterios de accesibilidad que cumplió la Entidad.
- La página web no cumple con las directrices de usabilidad que cumplió la Entidad.
- La entidad no ha realizado eventos de rendición de cuentas a través de la habilitación de chats, foros y/o espacios virtuales para el diálogo sobre la gestión de la entidad, la

publicación de la convocatoria y/o de los resultados de los ejercicios de rendición de cuentas en el sitio.

- La entidad no ha realizado ejercicios de participación que realizó la Entidad con la ciudadanía, usuarios o grupos de interés utilizando medios electrónicos para la consulta o toma de decisiones.

Tabla 19

Calificación de Indicadores por Proceso para servicios.



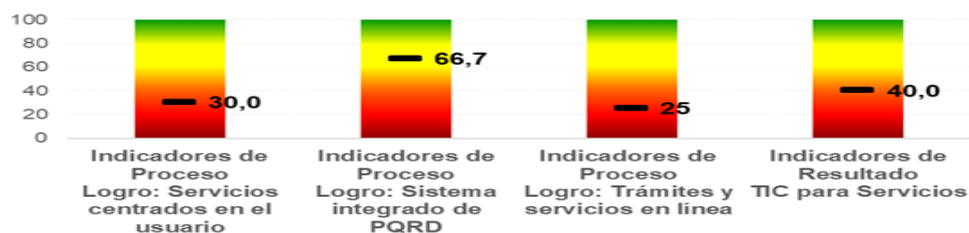
Recuperado de Resultados Herramienta Autodiagnóstico MIPG. (Pública, Herramientas de autodiagnóstico).

TIC para servicios.

Comprende la provisión de trámites y servicios a través de medios electrónicos para solucionar las principales necesidades y demandas de los ciudadanos:

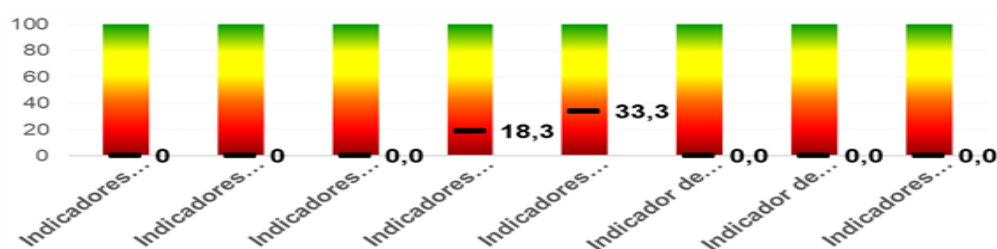
- Desarrollo de trámites y servicios centrados en el usuario.
- Revisar, ajustar, mejorar e implementar el mecanismo de seguimiento y medición de las quejas y reclamos Sistema integrado de preguntas, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias –PQRSD.
- Identificar y ajustar los Trámites y servicios en línea.

Tabla 20

Calificación de categorías de indicadores por proceso para servicios.

Recuperado de Resultados Herramienta Autodiagnóstico MIPG. (Pública, Herramientas de autodiagnóstico).

Tabla 21

Calificación de indicadores por proceso de gestión.

Recuperado de Resultados Herramienta Autodiagnóstico MIPG. (Pública, Herramientas de autodiagnóstico).

Gestión ambiental para el buen uso de los recursos públicos.

La empresa Emdupar S.A. E.S.P. tendrá en cuenta el componente ambiental, para lo cual deben incluir:

- Detallar una política ambiental y objetivos ambientales, fundamentados en los aspectos e impactos ambientales, incluyendo en los mapas de riesgos las cuestiones ambientales detectadas en el contexto, las partes interesadas y los requisitos legales.
- Agregar en la planeación, la gestión y el control, nociones y acciones interesadas a identificar, estudiar, controlar y gestionar aquellos elementos de la actividad de la organización.

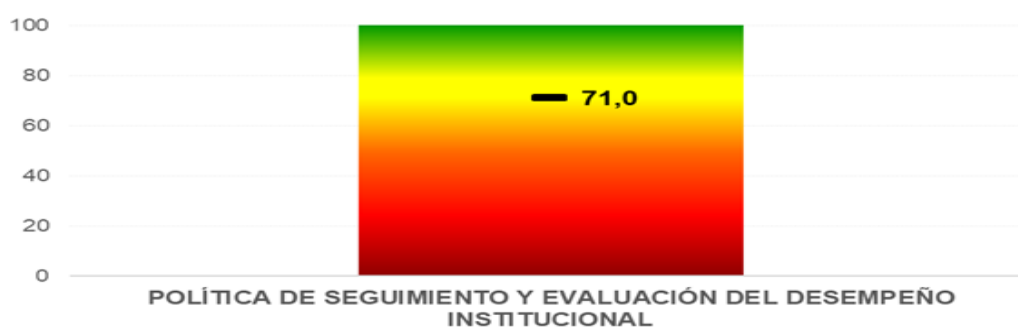
Cuarta Dimensión: Evaluación De Resultados

Seguimiento y evaluación del desempeño institucional

De acuerdo a los lineamientos establecidos en la norma, la empresa de servicios públicos de Valledupar Emdupar S.A. E.S.P., debe actualizar la política de gestión y desempeño institucional, según los informes de calidad, se percibe que aún mantienen la evaluación de los procesos de seguimiento y control según el régimen anterior (mixta), teniendo presente que la empresa cambió como entidad pública. Debido a esto, se debe actualizar la evaluación de los procesos según las normas y requisitos que exige la ley. De esta manera, se busca aumentar el conocimiento con todo lo relacionado en el orden público, siendo fundamental por parte de los funcionarios cumplir sus funciones conforme a la norma vigente y que es de su competencia, teniendo en cuenta que será evaluado cada uno de los procesos de la empresa de servicios público Emdupar S.A. E.S.P, con lo dispuesto en la norma que los rige.

Tabla 22

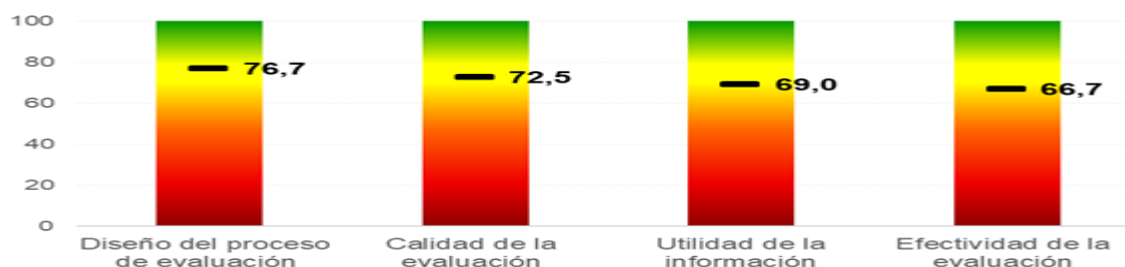
Calificación de la política de seguimiento y evaluación del desempeño institucional.



Recuperado de Resultados Herramienta Autodiagnóstico MIPG. (Pública, Herramientas de autodiagnóstico).

Tabla 23

Calificación por Categorías política de seguimiento y evaluación del desempeño institucional.



Recuperado de Resultados Herramienta Autodiagnóstico MIPG. (Pública, Herramientas de autodiagnóstico).

Debilidades.

- Lograr integralidad y sinergia entre el seguimiento y la evaluación de todos los procesos de gestión de la entidad.
- No se realiza la medición de los demás procesos diferentes a los misionales.

Plan de trabajo.

Para el desarrollo de esta dimensión deberán tenerse en cuenta los lineamientos de la siguiente

Política de Gestión y Desempeño Institucional.

- Revisar y actualizar los indicadores y demás mecanismos de seguimiento y evaluación establecidos en la entidad y por otras autoridades.
- Evaluar el logro de los resultados.
- Evaluar la gestión del riesgo en la entidad.
- Evaluar la percepción de los grupos de valor.

Quinta Dimensión: Información Y Comunicación

El desarrollo de esta dimensión, si bien implica interacción entre todas las Políticas de Gestión y Desempeño, concretamente deberán tenerse en cuenta los lineamientos de las siguientes políticas:

- Gestión documental.
- Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción.

Política de Gestión Documental.

La empresa de servicios público Emdupar S.A. E.S.P, debe incorporar en su planeación institucional, acciones en materia de gestión documental, guiadas por lineamientos y herramientas de los siguientes componentes:

Estratégico: comprende la formulación de la política de gestión documental, que permite la planeación estratégica de la gestión documental y la administración de archivos, la evaluación, el control y seguimiento, definiendo los lineamientos que se deben llevar a cabo dentro del proceso y articulando las herramientas que serán de soporte en esta materia.

Documental: comprende la participación de todos los procesos de gestión de Emdupar S.A. E.S.P. articulando los documentos por procesos como son los formatos, a su vez le corresponde recibir los documentos externos llevando el control de la información. Dentro del ejercicio de las actividades de gestión documental, se encuentra la creación, modificación y eliminación de los documentos en la entidad.

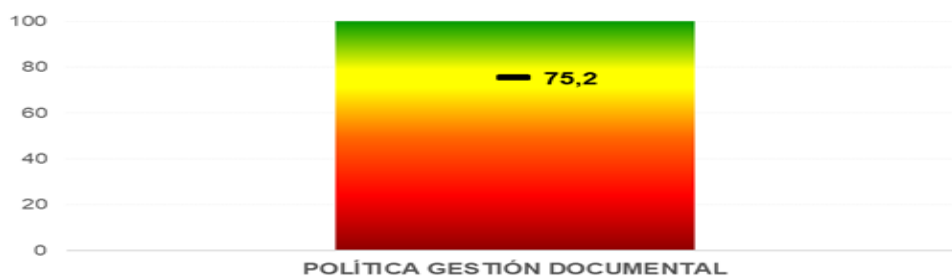
Administración de archivos: Con base en el cumplimiento de las políticas de la gestión documental para el adecuado funcionamiento del proceso es necesario el control, la conservación y el buen uso de los archivos.

Tecnológico: el proceso de gestión documental, debe adoptar e implementar una herramienta tecnológica moderna para la administración de archivos, seguridad de la información cumpliendo con las políticas de gestión documental y lo dispuesto por el archivo general de la nación.

Cultural: gestión documental debe estar sensibilizar a los funcionarios por medio capacitaciones o charlas con el fin de generar una cultura del buen uso de los documentos, así mismo, para mitigar el impacto ambiental hacer el uso adecuado tanto los usuarios internos como externos implementando la digitalización de la información y demás recursos tecnológicos.

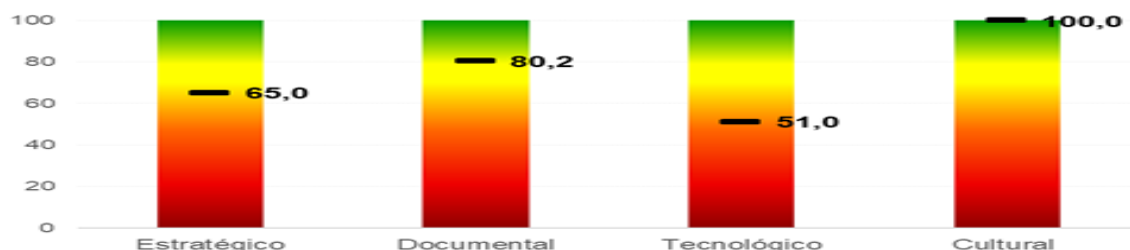
Tabla 24

Calificación de la política de gestión documental.



Recuperado de Resultados Política de Gestión Documental Herramienta Autodiagnóstico MIPG. (Pública, Herramientas de autodiagnóstico).

Tabla 24

Calificación por categorías política de gestión documental.

Recuperado de Resultados Política de Gestión Documental Herramienta Autodiagnóstico MIPG. (Pública, Herramientas de autodiagnóstico).

Debilidades.

- Elaboración, aprobación, implementación y publicación del documento Sistema Integrado de Conservación – SIC.

Plan de trabajo.

- Identificar y gestionar la información externa.
- Identificar las fuentes de información externa.
- Frente a este último aspecto, es necesario resaltar que la administración de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias constituye un medio de información directo de la entidad con los grupos de valor y las partes.
- Identificar y gestionar la información y comunicación interna.
- Ajustar el plan de comunicaciones internas y externas para la gestión y avances del sistema de gestión de calidad.
- Elaboración, aprobación, implementación y publicación del documento Sistema Integrado de Conservación – SIC.

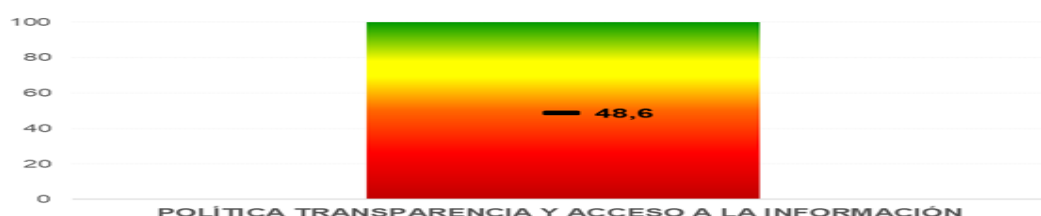
- Implementación de los requisitos de integridad, autenticidad, inalterabilidad, disponibilidad, preservación y metadatos de los documentos electrónicos de archivo en el Sistema de Gestión de Documento Electrónico.
- Clasificación de la información y establecimiento de categorías de derechos y restricciones de acceso a los documentos electrónicos.

Política de Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la Corrupción

Por medio de esta política, la empresa de servicios públicos de Valledupar Emdupar S.A. E.S.P., debe establecer unos parámetros internos para la obtención oportuna de toda la información inherente a los diferentes procesos, definiendo fechas exactas de entrega de informes por parte de los jefes de procesos, a través de los medios dispuestos internamente para tal fin, y posteriormente proceder a cargar y publicar en la plataforma o página web de la entidad, organizando la información de interés por procesos para el fácil y oportuno acceso por parte de la ciudadanía, usuarios y entes de control que la requieran.

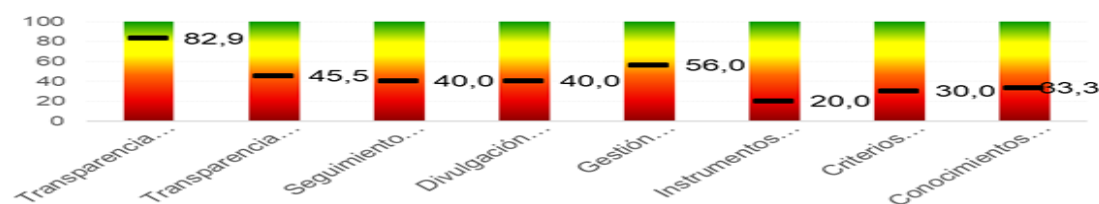
Tabla 25

Calificación de la política de transparencia y acceso a la información.



Recuperado de Resultados Política de Transparencia y acceso a la información Herramienta Autodiagnóstico MIPG. (Pública, Herramientas de autodiagnóstico).

Tabla 26

Calificación por Categoría de la política de transparencia y acceso a la información.

Recuperado de Resultados Política de Transparencia y acceso a la Información Herramienta Autodiagnóstico MIPG. (Pública, Herramientas de autodiagnóstico).

Debilidades.

- La entidad no publicó su sitio web oficial, en la sección "transparencia y acceso a la información pública" la información mínima a publicar según la ley 1712 de 2014.
- La página web no cumple con los criterios de accesibilidad en la Entidad.
- La página web no cumple con las directrices de usabilidad en la Entidad.
- La entidad no ha realizado eventos de rendición de cuentas a través de la habilitación de chats, foros y/o espacios virtuales para el diálogo sobre la gestión de la entidad, la publicación de la convocatoria y/o de los resultados de los ejercicios de rendición de cuentas en el sitio.
- La entidad no ha realizado ejercicios de participación con la ciudadanía, usuarios o grupos de interés utilizando medios electrónicos para la consulta o toma de decisiones.

Plan de trabajo.

- Publicar lo mínimo de información general básica con respecto a la estructura, los servicios, los procedimientos, la contratación y demás información que los sujetos obligados debe publicar de manera oficiosa en su sitio web o en los sistemas de información del Estado según el caso y las obligaciones legales.

- Actualizar la información de los trámites y otros procedimientos administrativos en el Sistema Único de Información de Trámites –SUIT.
- Actualizar y vincule las hojas de vida de los servidores públicos en el Sistema de Información de Gestión de Empleo Público –SIGEP, si es necesario.
- Publicación de los instrumentos de gestión de la información pública (registro de activos de información, índice de información clasificada y reservada, esquema de publicación de información y programa de gestión documental), así como de las Tablas de Retención Documental, el informe de solicitudes de acceso a la información pública de la entidad y el documento donde consten los costos de reproducción de la información.
- Capacitar a los servidores públicos en el nuevo derecho de acceso a la información y a sus grupos de valor en la información pública de la entidad.
- Identificar las condiciones de los grupos de interés, para que la información pueda ser transmitida en lenguaje claro y adecuado para su entendimiento.
- Determinar con claridad cuál es la información pública reservada y la información pública clasificada de su entidad acorde con la ley y los tiempos en los cuales el ciudadano tiene acceso restringido.

Sexta Dimensión: Gestión Del Conocimiento Y La Innovación

La dimensión de gestión del conocimiento y la innovación se fundamenta en cuatro ejes:

- Generación y producción del conocimiento.
- Herramientas para uso y apropiación.
- Gestión documental y recopilación de información de los productos generados por todo tipo de fuente.
- Memoria institucional recopilada y disponible para consulta y análisis.

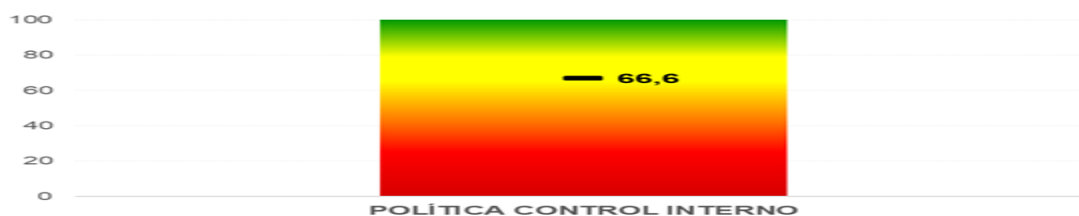
Séptima Dimensión: Control Interno

En esta sección se abordará la séptima dimensión de MIPG -Control Interno, que se desarrolla a través del Modelo Estándar de Control Interno –MECI, el cual fue actualizado en función de la articulación de los Sistemas de Gestión y de Control Interno que establece el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015 (PND 2014-2018).

En esta dimensión hace referencia en la correcta revisión de los planes, programas, registros, procedimientos, indicadores de gestión y cumplimiento de las normas, además, hacer el seguimiento y control de los riesgos estableciendo unas políticas para que permita mitigar , así como la evaluación y mejora continua con el fin de cumplir con las metas propuestas por la entidad.

Tabla 27

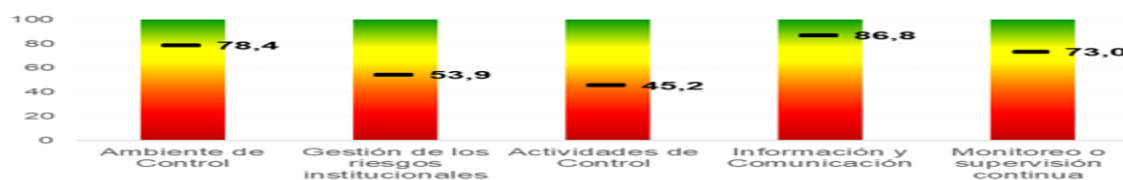
Calificación de la política de control interno.



Recuperado de Resultados Política Control Interno Herramienta Autodiagnóstico MIPG. (Pública, Herramientas de autodiagnóstico).

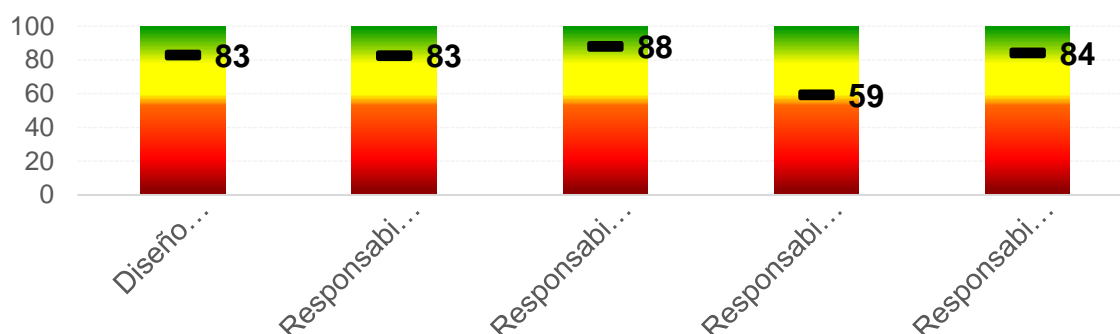
Tabla 28

Calificación por componentes de control interno.



Recuperado de Resultados Política Control Interno Herramienta Autodiagnóstico MIPG. (Pública, Herramientas de autodiagnóstico).

Tabla 29

Calificación Ambiente de Control.

Recuperado de Resultados Herramienta Autodiagnóstico MIPG. (Pública, Herramientas de autodiagnóstico).

Asegurar un ambiente de Control.

- Adoptar el código de integridad (valores) y principios del servicio público.
- Conformar el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno cumpla las funciones de supervisión del desempeño del SCI y de determinación de las mejoras a que haya lugar.
- Establecer La alta dirección asuma la responsabilidad y el compromiso de establecer los niveles de responsabilidad y autoridad apropiados para la consecución de los objetivos del SCI.
- Fortalecer el ambiente de control a partir del desarrollo de las otras dimensiones de MIPG.

Asignar las responsabilidades en relación con las líneas de defensa del MECI.

Línea Estratégica - Alta dirección y Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.

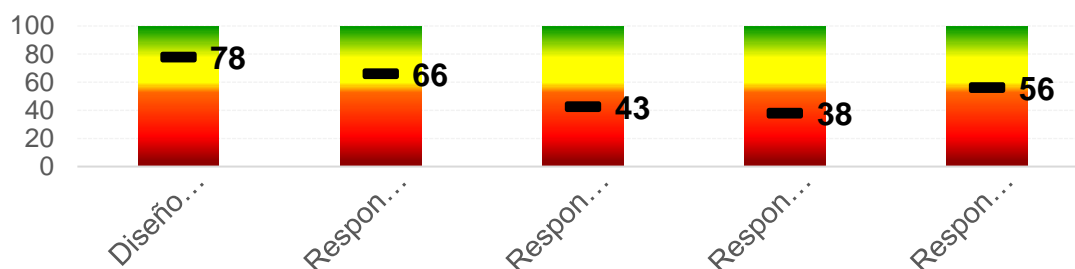
Primera Línea – Gerentes públicos y Líderes de proceso.

Segunda Línea – Servidores responsables de monitoreo y evaluación de controles y gestión del riesgo.

Tercera Línea – Oficina de Control Interno.

Tabla 30

Calificación por categorías gestión de los riesgos institucionales.

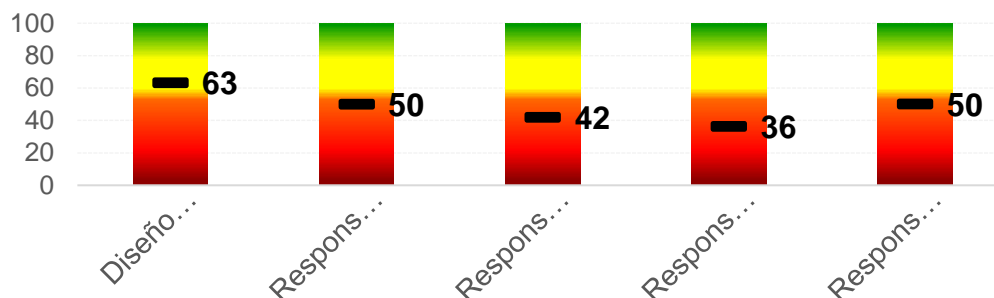


Recuperado de Resultados Herramienta Autodiagnóstico MIPG. (Pública, Herramientas de autodiagnóstico).

Plan de trabajo.

- Asegurar la gestión del riesgo en la entidad.
- Fortalecer la gestión del riesgo a partir del desarrollo de las otras dimensiones de MIPG.
- Actualizar la política de administración de los riesgos.
- Identificar y valorar los riesgos que pueden afectar el logro de los objetivos institucionales.
- Consolidar los seguimientos a los mapas de riesgo

Tabla 31

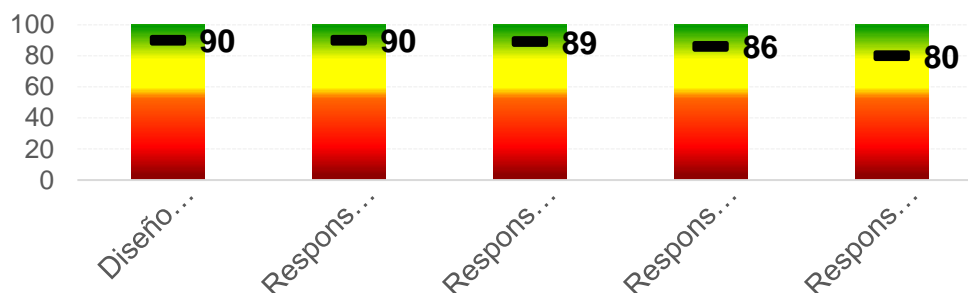
Calificación Actividades de Control.

Recuperado de Resultados Herramienta Autodiagnóstico MIPG. (Pública, Herramientas de autodiagnóstico).

Plan de trabajo.

- Diseñar y llevar a cabo las actividades de control del riesgo en la entidad.
- Fortalecer el desarrollo de las actividades de control a partir del desarrollo de las otras dimensiones de MIPG.
- Asignar las responsabilidades en relación con las líneas de defensa del MECI.

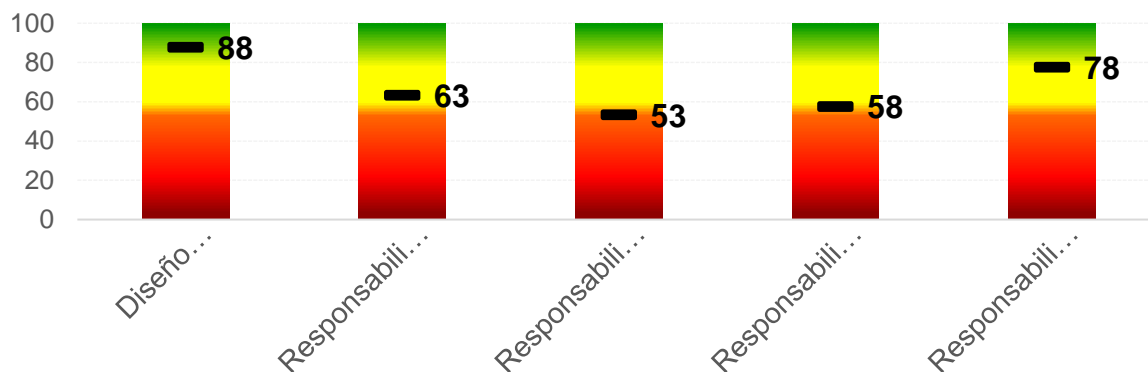
Tabla 32

Calificación Información y Comunicación.

Recuperado de Resultados Herramienta Autodiagnóstico MIPG. (Pública, Herramientas de autodiagnóstico).

- Efectuar el control a la información y la comunicación organizacional.
- Asignar las responsabilidades en relación con las líneas de defensa del MECI.

Tabla 33

Calificación Monitoreo.

Recuperado de Resultados Herramienta Autodiagnóstico MIPG. (Pública, Herramientas de autodiagnóstico).

- Implementar las actividades de monitoreo y supervisión continua en la entidad.
- Aplicar evaluaciones continuas y/o independientes para determinar el avance en el logro de la Meta estratégica, los resultados y los objetivos propuestos, así como la existencia y operación de los componentes del Sistema de Control Interno.
- Evaluar y comunicar las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas.

Recomendaciones

- La empresa de servicios públicos de Valledupar Emdupar S.A. E.S.P., debe asumir la capacitación para los funcionarios, frente a los temas relacionados con el sistema de gestión de la calidad.
- Es necesario mejorar la infraestructura organizacional en la empresa de servicios públicos de Valledupar Emdupar S.A. E.S.P., a través de un estudio técnico formulando la reorganización y rediseño institucional, en cumplimiento del componente administrativo del programa de gestión suscrito con la superservicios.
- Se debe actualizar en la empresa de servicios públicos de Valledupar Emdupar S.A. E.S.P., los procedimientos, formatos, caracterizaciones de todos los procesos de gestión.
- Cada jefe de proceso, debe elaborar trimestralmente informes sobre el avance de las metas y cumplimiento de actividades en los procesos de gestión, con el fin de mejorar el servicio de la entidad y racionalizar el uso correcto de los recursos, a través de los sistemas de seguimiento y medición.
- La empresa de servicios público Emdupar S.A. E.S.P., debe analizar la transición de mixta a pública, dando lugar al debido cumplimiento de las obligaciones normativas.

Conclusiones

Para la evaluación del autodiagnóstico de la empresa de servicios públicos de Valledupar Emdupar S.A. E.S.P., se hace a través de la herramienta de autodiagnóstico recomendada por la función pública del MIPG, teniendo en cuenta la información arrojada por la herramienta, se identifica en el sistema de gestión de la calidad debilidades en todos los procesos de gestión, se debe proceder a la creación o actualización según la necesidad de cada proceso, pero a nivel general se concentra en definir los planes de acción, indicadores de gestión, marco normativo que son las diferentes políticas de los procesos para la implementación del MIPG.

Es necesario la implementación del MIPG, porque permite aterrizar a los funcionarios en las normas y políticas que deben cumplir la empresa de servicios públicos de Valledupar Emdupar S.A. E.S.P., y los procesos de gestión deben mantenerse actualizada según los requisitos dispuestos en las normas ISO del sistema de gestión de la calidad. Por lo tanto, es obligación tanto de la entidad como del funcionario capacitarse en temas que son de interés para el mejoramiento y búsqueda del cumplimiento de la ley.

En cuanto a las debilidades encontradas, el poco conocimiento de la utilidad de la medición de indicadores, hace que no se esté llevando un registro práctico para que la alta dirección pueda verificar los avances que se generen en cada proceso, así mismo, que se publiquen en un espacio visible de la página web, para el fácil acceso de la ciudadanía y usuarios de la entidad; es por ello que, se requiere aumentar los conocimientos en cuanto a la medición de sus actividades.

En la revisión se puede observar el compromiso por parte de los funcionarios como recurso importante de la entidad, además de su responsabilidad en el cumplimiento contractual, deben

tomar la iniciativa para adquirir los conocimientos pertinentes con respecto a las normas y actualizaciones que el Estado Colombiano realice en cada vigencia.

Con respecto a los procesos de gestión, se identifican debilidades que ameritan ser detalladas y analizadas para la creación y actualización de los documentos necesarios para el control y seguimiento de las procesos de gestión. Muchas de las actividades no cuentan con registros que permitan evidenciar su elaboración, por lo tanto, algunas actividades se están ejecutando sin ser programadas, sino que los funcionarios las desarrollan en el ejercicio de sus funciones; así mismo, hay otras que no se realizan por falta de asesoría y conocimiento en el tema, a pesar de esto, es pertinente instar a los funcionarios para que unifiquen los procesos de gestión y posteriormente estandarizarlos en el sistema de gestión de calidad, facilitando el manejo de la información a los usuarios internos, buscando el orden y mayor control de las actividades que se desarrolla dentro de la empresa.

El sistema de gestión de la calidad, permite que los usuarios de la empresa de servicios públicos ingresen a indagar a la página institucional y logren encontrar los diferentes informes e informaciones de relevancia, obteniendo de manera oportuna lo que desean saber respecto a la entidad. De esta manera, se brinda confianza y seguridad a los clientes dándole cumplimiento a la transparencia en el acceso de información.

Mediante esta monografía, fue posible identificar en los procesos de la empresa EMDUPAR S.A. E.S.P., la necesidad de fortalecer un sistema de gestión de calidad e implementar MIPG, fundamentales para cumplir con cada una de las obligaciones exigidas por el gobierno nacional y darle veracidad, orden, y planeación a los procesos de gestión.

Bibliografía

- Ambriz Sanchez Gerardo (2009). El desarrollo organizacional: una estrategia decambio para las instituciones documentales. *Anales de Documentación*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/635/63511932013.pdf>
- Camafu. (2018). *Sistemas de Seguimiento y evaluación*. Obtenido de <https://www.camafu.org.mx/evaluacion-de-impacto/#:~:text=La%20Evaluaci%C3%B3n%20es%20el%20proceso,el%20cumplimiento%20adecuado%20de%20las>
- Cursos Desde Casa. (2010,2020). *Dirigir una empresa*. Obtenido de <https://www.cursosdesdecasa.com/empresariales/articulos/dirigir-una-empresa.html>
- Definición. (2020). *Definición de Actualización*. Obtenido de <https://definicion.de/actualizacion/#:~:text=Actualizaci%C3%B3n%20es%20el%20proceso%20y,puede%20emplearse%20en%20distintos%20contextos>.
- Fogafín. (2017). *Modelo Integrado de Planeación y Gestión*. Obtenido de <https://www.fogafin.gov.co/que-es-fogafin/planes-politicas-y-protocolos/modelo-integrado-de-planeacion-y-gestion#:~:text=El%20Modelo%20Integrado%20de%20Planeaci%C3%B3n,que%20atend%C3%B3n%20los%20planes%20de>
- Función Pública. (2009). *Sistemas Integrados de Gestión y Control*. Obtenido de https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/4754239/00866_00197_Presentacion+Sistemas+Integrados+de+Gestion+y+Control+2013.pdf/fa3442c7-b52c-491d-87ac-0f3131b43a46?version=1.0
- Función Publica. (Noviembre de 2019). *Glosario Versión 3*. Obtenido de https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/34112007/2019-11-18_Glosario_mipg_version3.pdf/72ae91d9-e117-c60b-ccbd-cc09c03da660?t=1574351289081
- Función Pública. (s.f.). *Herramientas de autodiagnóstico*. Obtenido de Autodiagnóstico de Gestión del Talento Humano: <https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg/autodiagnostico>
- Rodríguez Dairo. (1999). *Diagnóstico Organizacional*. Obtenido de http://homepage.cem.itesm.mx/alesando/index_archivos/MetodoIDisMejoraDeProcesos/DiagnostOrganiz-Cap1.pdf
- Voigtmann. (2020). *Definición Implementación*. Obtenido de <https://www.voigtmann.de/es/desarrollo-de-software/implementacion/#:~:text=Definici%C3%B3n%20implementaci%C3%B3n,a%20una%20capa%20m%C3%A1s%20concreta>.